



“แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) ” ประจำปี พ.ศ. 2559 (สำหรับจังหวัด)

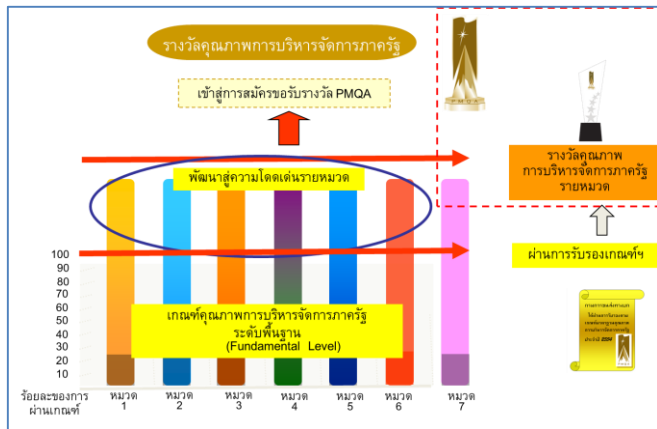
โดย รศ.รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการองค์การ

วันที่ 1 – 2 กุมภาพันธ์ 2559
โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กรุงเทพฯ



MAKE SIMPLE BE MODERN

- 1. วัตถุประสงค์ของรางวัล PMQA**
- 2. ขั้นตอนการพิจารณาการให้รางวัลฯ**
- 3. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(2558)**
- 4. แนวทางการจัดทำเอกสาร**
- 5. การเตรียมการเพื่อรับการตรวจเยี่ยม**



รางวัล PMQA
(Public Sector Management Quality Award)
Band 4 คะแนน 650
แต่ละหมวดคะแนนไม่ต่ำกว่า 50%



รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น
Band 3 คะแนน 400 ขึ้นไป
ระบบการตรวจเชิงคุณภาพ (เน้น Integration และ Linkage)



รางวัลฯ รายหมวด
Band 3 คะแนนประมาณ 300 - 350
เข้าสู่ระบบการตรวจเชิงคุณภาพ

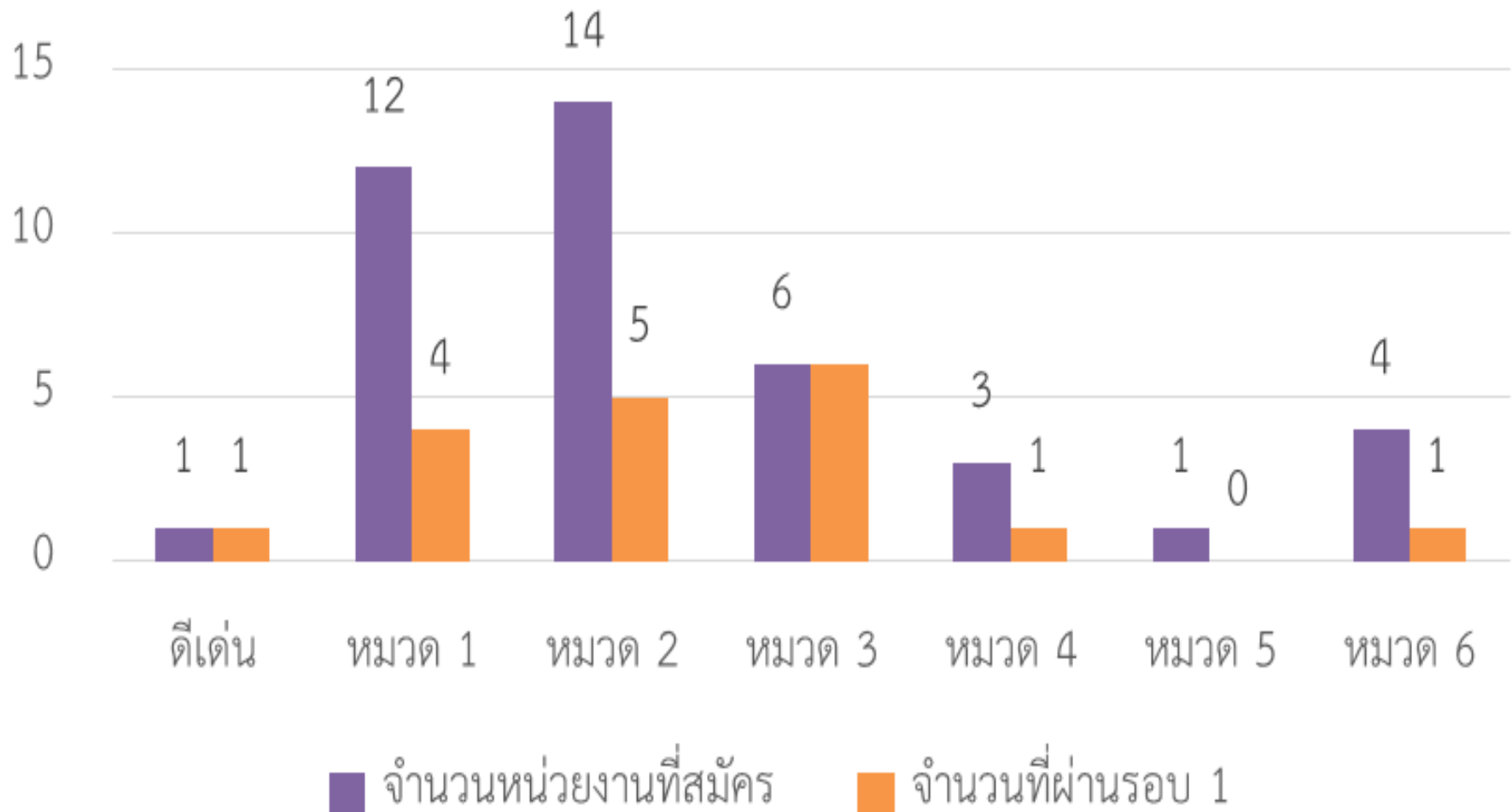
รางวัล หมวด 1	ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม
รางวัล หมวด 2	ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
รางวัล หมวด 3	ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
รางวัล หมวด 4	ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการจัดการความรู้
รางวัล หมวด 5	ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
รางวัล หมวด 6	ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

หน่วยงานที่ได้รับรางวัลในปีที่ผ่านมา

รายชื่อหน่วยงานที่ได้รับรางวัล ปี 55 - 58

ประเภทรางวัล	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	หน่วยงานใหม่ที่ผ่านมา 1 ปี 59
ระดับดีเด่น					จังหวัดนครพนม
รายการ					
หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม		- จ.นครพนม - จ.สุพรรณบุรี		- จ.ชัยนาท - จ.พังงา - จ.สกลนคร	- จ.ตรัง - จ.นครราชสีมา - จ.บุรีรัมย์
หมวด 2 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ			จ.ตาก	จ.นครพนม	- จ.นราธิวาส - จ.อยุธยา - จ.อำนาจเจริญ - จ.อุทัยธานี
หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จ.สมุทรสงคราม				- จ.กาญจนบุรี - จ.นนทบุรี - จ.ปทุมธานี - จ.สมุทรปราการ
หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้					
หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล					
หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม		จ.อุบลราชธานี			จ.ชัยภูมิ

สถิติการสมัครรางวัล PMQA ของจังหวัด



ประเภทของหน่วยงานที่สามารถสมัครขอรับรางวัลฯ

1. ส่วนราชการระดับกระทรวง

2. ส่วนราชการระดับกรม

3. ส่วนราชการระดับจังหวัด

4. สถาบันอุดมศึกษา

5. หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น

เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

หน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ ฯลฯ

เงื่อนไขการสมัครรางวัล ฯ

- ❑ ผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
- ❑ กรณีสมัครรายหมวด สามารถเสนอได้ไม่เกิน 3 หมวด
- ❑ กรณีสมัครรางวัลดีเด่น ต้องได้รับรางวัลรายหมวดมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 2 หมวด
- ❑ กรณีส่วนราชการสมัครทั้งรางวัลรายหมวด และระดับดีเด่น หากผลการพิจารณาผ่านเกณฑ์ระดับดีเด่น จะไม่พิจารณา รางวัลรายหมวด

- สำหรับส่วนราชการที่ผ่านการรับรองเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน
- เป็นความสมัครใจของส่วนราชการที่มีความพร้อมและท้าทาย
- มีการดำเนินการในระบบ **PMQA** อย่างต่อเนื่อง
- มีการแสดงถึงผลลัพธ์จากการปรับปรุงและการพัฒนาที่ดีขึ้น
- มีความโดดเด่นในหมวดที่ยื่นขอรับรางวัล

เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลฯ รายหมวด

หมวด	เกณฑ์การให้คะแนน	รางวัลหมวด 1	รางวัลหมวด 2	รางวัลหมวด 3	รางวัลหมวด 4	รางวัลหมวด 5	รางวัลหมวด 6
1	120	60	30	30	30	30	30
2	80	20	40	20	20	20	20
3	110	27.5	27.5	55	27.5	27.5	27.5
4	80	20	20	20	40	20	20
5	100	25	25	25	25	50	25
6	110	27.5	27.5	27.5	27.5	27.5	55
7.1	60	18	18	15	15	15	15
7.2	70	17.5	17.5	21	17.5	17.5	21
7.3	70	17.5	17.5	17.5	17.5	21	17.5
7.4	70	21	17.5	17.5	17.5	17.5	17.5
7.5	60	15	18	15	15	15	15
7.6	70	17.5	17.5	17.5	21	17.5	21
รวม	1000	300	300	300	300	300	300

เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลPMQA ระดับดีเด่น (400 คะแนน)

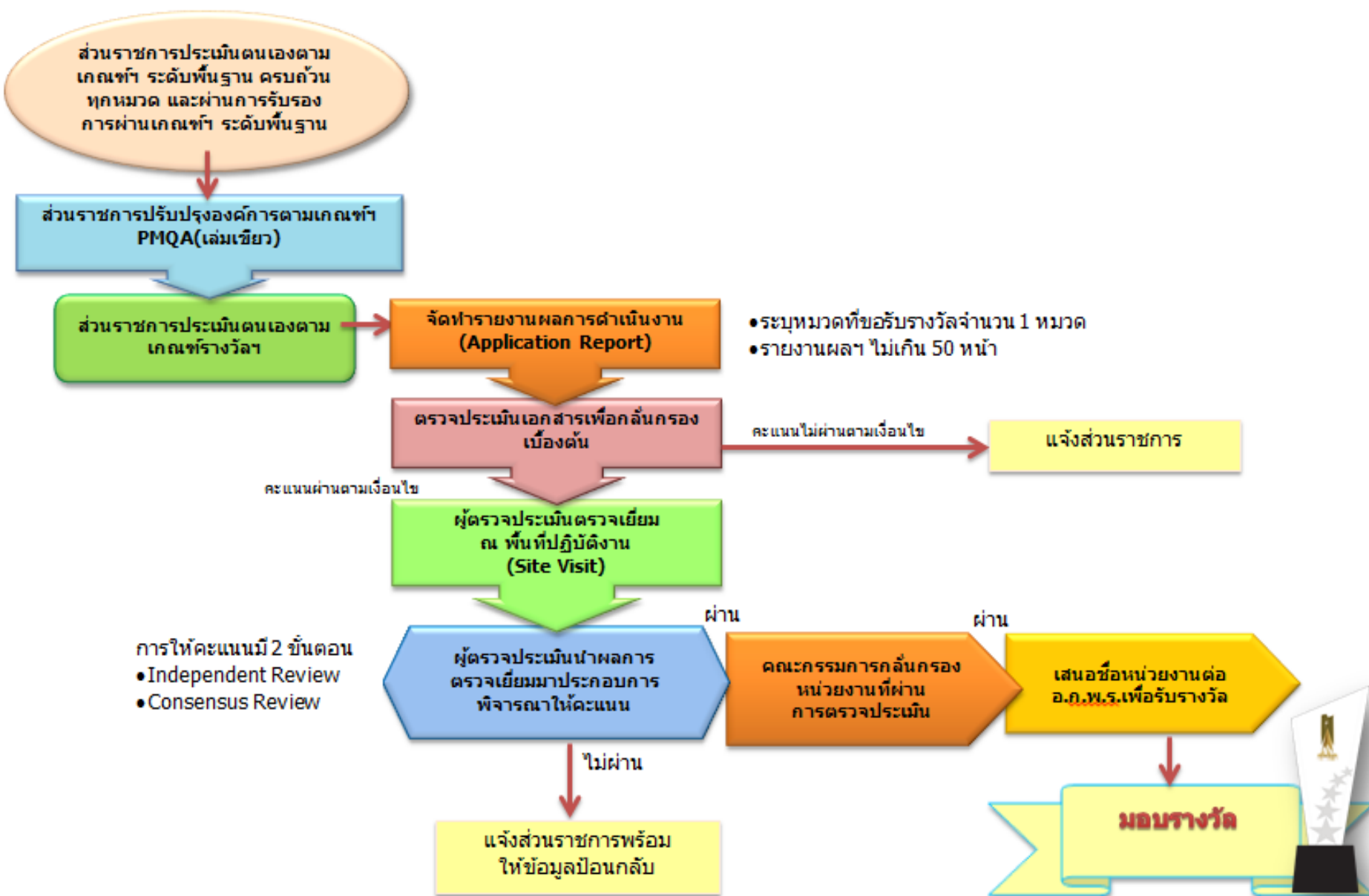
หมวด/หัวข้อ	คะแนนเต็ม	รางวัล PMQA (400)
1. การนำองค์การ	120	48
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	80	32
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	110	44
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	80	40
5. การมุ่งเน้นบุคลากร	100	36
6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	110	40
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ	60	24
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70	28
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	70	28
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	70	28
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต	60	24
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	70	28
<i>Total</i>	1000	<i>400</i>

หมายเหตุ

- หมวดที่เสนอขอรับรางวัลต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนเต็มแต่ละหมวด และมีผลการดำเนินการตามเกณฑ์ฯ ในหมวดที่ขอรับรางวัลโดดเด่นเป็นพิเศษ อยู่ในระดับช่วงคะแนนร้อยละ 50 – 65
- ผลคะแนนหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหมวดที่ขอรับรางวัลต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของคะแนนเต็ม
- คะแนนการประเมินในหมวดอื่น ๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 (ค่าคะแนนการผ่านเกณฑ์ Certified FL ประมาณ 250 – 300 คะแนน)
- คะแนนรวมที่ได้รับรางวัล ไม่ต่ำกว่า 300 คะแนน
- กรณีมีคะแนนประเมินสูงกว่า 275แต่ไม่ถึง 300 คะแนน จะถือว่าผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 โดยปริยาย



ขั้นตอนการพิจารณาการให้รางวัลฯ



1. มีการดำเนินการในทุกหัวข้อของเกณฑ์ PMQA อย่างต่อเนื่อง
2. มีการพัฒนาปรับปรุงตามแนวทางของเกณฑ์ฉบับใหม่ (2558)
3. ในหมวดที่ขอรับรางวัล มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง จนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ และเกิด BP
4. ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ขององค์การ(หมวด7)ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องเริ่มมีแนวโน้มที่ดี
5. เกิดความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ

- กิจกรรมการวางแผนและปฏิบัติการที่นำไปใช้จนเกิดผล
- เป็นนวัตกรรมของการใช้ทรัพยากร
- มีผลลัพธ์ที่ดีเลิศและพิสูจน์ได้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ
- มีความยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับของสังคมและลูกค้า

- เป็นกระบวนการไม่ใช่กิจกรรม
- เป็นนวัตกรรมในการใช้เครื่องมือและวิธีการ
- ประกอบด้วยส่วนต่างๆหรือปัจจัยแวดล้อมที่รวมอยู่ในการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- สนับสนุนต่อกระบวนการทางธุรกิจและการดำเนินงานขององค์กร
- ปัจจัยความสำเร็จจากการร่วมมือและการบูรณาการของส่วนงานและกระบวนการอื่น ๆ ภายในองค์กร สนับสนุนด้วยข้อมูลของผลลัพธ์กระบวนการ

1. เรียนรู้และเข้าใจกรอบการดำเนินการเพื่อความเป็นเลิศ
2. ใช้เกณฑ์เพื่อประเมินตนเองและค้นหาโอกาสในการพัฒนา
3. วางแผนปรับปรุง และลงมือดำเนินการ
4. วัดผลการปรับปรุง และทำซ้ำวงจรเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดประสิทธิภาพทั้งระบบ

1. วางแผน

- ตั้งเป้าหมาย
- เตรียมทรัพยากร
- สื่อสารและจูงใจ

2. ประเมิน

- ค้นหา BP
- ค้นหา GAP
- วางแผนปรับปรุง

3. ปรับปรุง

- กำหนดตัววัด
- ดำเนินการปรับปรุง
- ประเมินติดตามผล

4. จัดทำรายงาน

- รวบรวมข้อมูล
- จัดทำรายงาน
- เตรียมพร้อมรับการตรวจประเมิน

- ตลอด 3 ปีที่ผ่านมากรมฯ ได้ดำเนินการในเรื่องที่สร้างการเปลี่ยนแปลงสำคัญให้เกิดขึ้นในหมวดต่าง ๆ อย่างไรบ้าง
- โครงการที่ริเริ่มที่เกี่ยวข้องกับแต่ละหมวดมีอะไร
- ประสิทธิภาพของการดำเนินการที่เห็นชัดเจนได้แก่อะไร

การจัดทำรายงาน

1. โครงร่างองค์กรไม่เกิน10หน้า
2. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง
ตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน รวมทุกหมวดประมาณ **ทุกหมวด**
(≈15 หน้า)
3. การดำเนินการในหมวดที่ขอรับรางวัล โดยเชื่อมโยงกับ
ประเด็นที่สำคัญในโครงร่างและ หมวดอื่น ๆ (≈20 หน้า)
4. ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง(≈5 หน้า)

รวมไม่เกิน 50 หน้า

- ความโดดเด่นแม้เป็นรายหมวด แต่เนื้อหาในรายงานจึงต้องเชื่อมโยงระหว่างกันตั้งแต่บริบทองค์กร การบริหารจัดการ ไปถึงผลลัพธ์ขององค์กร ไม่ใช่การดำเนินการที่แยกส่วน แต่ละหน่วยงานต่างคนต่างทำ ไม่สอดคล้องประสานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และไม่เสริมความสำเร็จซึ่งกันและกัน ทำให้ยากที่จะเป็นเลิศ

ลักษณะสำคัญของ
องค์กร

การดำเนินการของ
กระบวนการ

ผลลัพธ์ของ
องค์กร

เนื้อหาหมวดที่ 1-6 ต้องแสดงให้เห็น

- Approach : การดำเนินการที่เป็นระบบ เหมาะสม มีประสิทธิผล
- Deployment : การนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง คงเส้นคงวา ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พื้นที่ หรือกลุ่มงาน
- Learning : การทบทวนแก้ไข ปรับปรุง เรียนรู้ แบ่งปัน นวัตกรรม
- Integration : ความสอดคล้อง เชื่อมโยง เสริมซึ่งกันและกันเพื่อสร้างความเป็นเลิศ

1. วางแผนการจัดทำรายงาน
2. รวบรวมข้อมูลและตัวชี้วัด
3. จัดทำร่างรายงาน
4. บุคลากรสູ່บริบท ข้อกำหนดในหมวดอื่น ๆ และผลลัพธ์
5. ปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ ทั้งหมวดหลัก และหมวดสนับสนุน
6. ติดตามวัดผล โดยเฉพาะตัวชี้วัดที่กี่ยวข้อง
7. รวบรวมข้อมูลจริง และปรับปรุงรายงานฉบับสุดท้าย

1. วางแผนการจัดทำรายงาน

- จัดตั้งทีมงาน
- โครงสร้างและบทบาทของทีมงาน
- จัดทำแผนปฏิบัติงาน และกำหนดเวลา
- ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วม

ตัวอย่างการจัดตั้งทีมงาน

Team	รับผิดชอบเกณฑ์
A	หมวด 1 การนำองค์กร
B	หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
C	หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
D	หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
E	หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ/เวลาที่ใช้	ระยะเวลา
1. การวางแผนโครงการ 1.1 ประชุมเตรียมโครงการ 1.2 จัดทำแผนปฏิบัติการ 2. เก็บข้อมูล 2.1..... 3. จัดทำร่างรายงานฉบับที่ 1 4. ทบทวนร่างฉบับที่ 1 5. ประเมินผล รวบรวมและวิเคราะห์ 6. ปรับปรุงกระบวนการ 6.1..... 7. ผลการประเมิน 8. สรุปผลและจัดทำรายงานฉบับสุดท้าย		

2. การรวบรวมข้อมูลและตัวชี้วัด

- ระบุความสัมพันธ์ของตัววัดกับกระบวนการ
- ระดับของข้อมูลและการจำแนก
- วิธีการรวบรวมและระยะเวลาในการประมวลผล
- ตัวชี้วัดและจำนวนข้อมูลที่จะสะท้อนให้เห็นแนวโน้มที่ดี และหลักฐานของความเป็นเลิศ
- สรุปผลเป็นกราฟ หรือตาราง

2. การรวบรวมข้อมูลและตัวชี้วัด(ต่อ)

- ยากและใช้เวลามากที่สุด
- ต้องการความร่วมมือจากทุกฝ่ายทุกระดับ
- ควรมีการวางแผนอย่างดี
- เทคนิคในการรวบรวมข้อมูล อาทิ
 - ประชุม ระดมสมอง
 - สัมภาษณ์กลุ่มย่อยจากเจ้าของกระบวนการ
 - สืบจากหน่วยงานจริง
 - บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่มีในระบบ
- หลักฐานเพื่อแสดงในการตรวจเยี่ยม

3. จัดทำรายงานฉบับร่าง

- นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดทำรายงานฉบับร่าง
- เริ่มต้นอาจเขียนเป็น bullet ก่อน หรือวาดเป็นรูปภาพแสดงขั้นตอน หรือเขียนในรูปตารางง่าย ๆ
- จากนั้นนำมาเขียนพรรณนาให้เนื้อความสมบูรณ์ขึ้น
- อธิบายให้เข้าใจกระบวนการดำเนินงานภายในองค์การภายใต้ नियาม ของ ADLI ตามจริง

- คณะทำงาน ผู้บริหาร และเจ้าของกระบวนการนั้น ช่วยกันอ่านและวิจารณ์ เพื่อพิจารณาความเชื่อมโยง
- บริบทใดในโครงสร้างที่เกี่ยวข้อง
- ข้อกำหนดในหมวดใด ที่เกี่ยวข้อง
- ผลลัพธ์และตัวชี้วัดใดที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลที่ขาดหาย และกระบวนการใดบ้างที่ต้องปรับปรุง

5. ปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ

- ทีมงานที่รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุง
- การคาดการณ์ถึงผลที่จะได้
- การจัดการโครงการ
- การวิเคราะห์และการใช้เครื่องมือในการปรับปรุง

6. ติดตามวัดผล โดยเฉพาะตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง

- การติดตามโครงการ
- การรายงานข้อมูลและตัวชี้วัด
- การแก้ไขปัญหา

7. จัดทำรายงานฉบับจริง

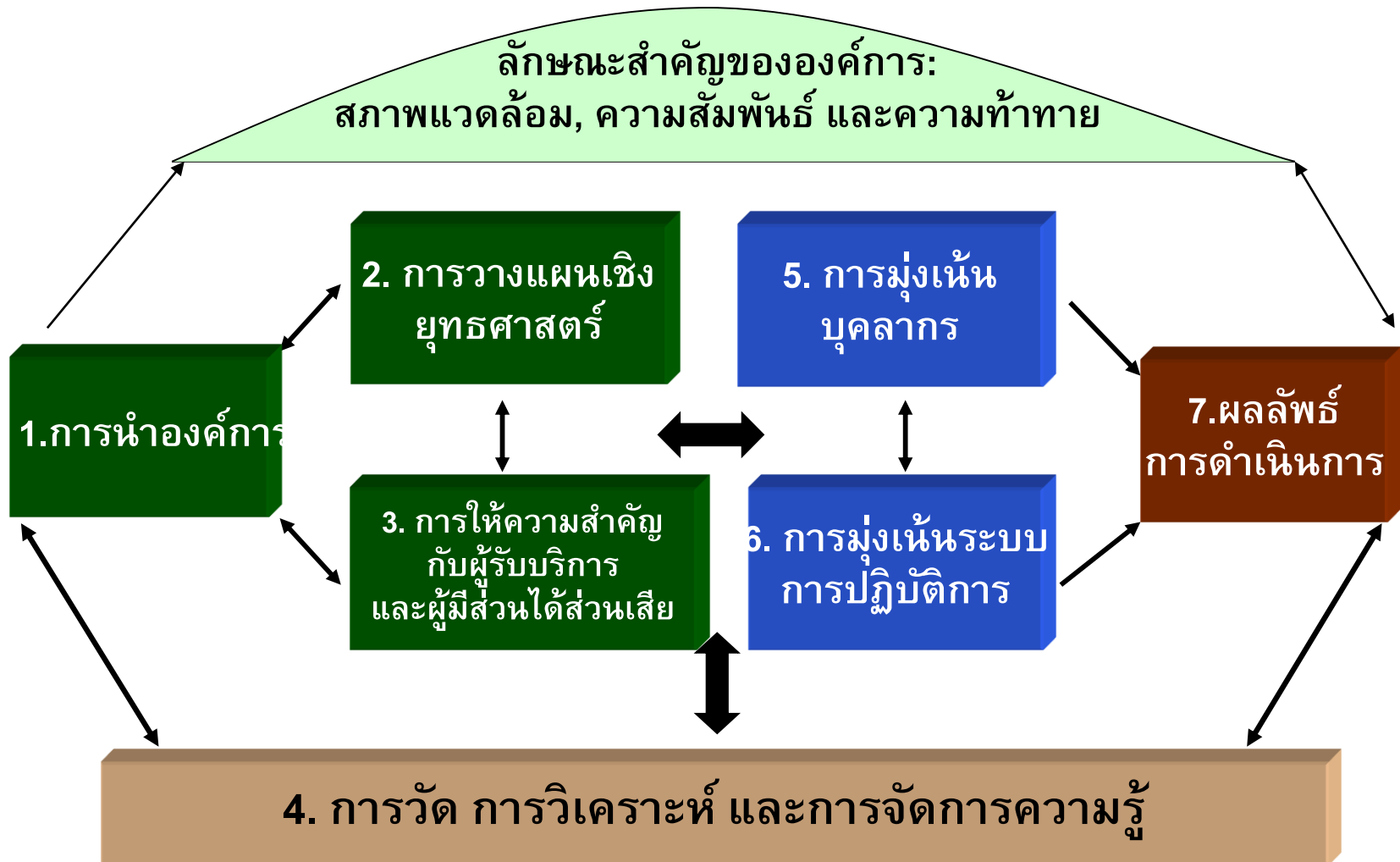
- ปรับเนื้อหาในรายงานฉบับจริง
- ตรวจสอบข้อมูลขั้นสุดท้าย
- ตรวจสอบความถูกต้องขั้นสุดท้าย
- จัดทำสารบัญรูป ตาราง อภิธานศัพท์ / คำย่อ
- ทำรูปภาพ กราฟ

- ส่วนใดของการจัดทำรายงานที่ท่านคิดว่าท้าทายที่สุด

Revisit the criteria

เกณฑ์ PMQA ฉบับปี2558





ปรับปรุงค่านิยมหลัก 11 ประการ

No.	เดิม	ใหม่
1.	การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์	การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2.	ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ	ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ <u>และประชาชน</u>
3.	การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคลากร	การเรียนรู้ <u>ขององค์กร</u> และของระดับบุคคล
4.	การให้ความสำคัญกับบุคลากร	การให้ความสำคัญกับบุคลากร <u>และเครือข่าย</u>
5.	ความคล่องตัว	<u>ความสามารถในการปรับตัว</u>
6.	การมุ่งเน้นอนาคต	การมุ่งเน้นอนาคต
7.	การจัดการเพื่อนวัตกรรม	<u>การสนับสนุนให้เกิด</u> นวัตกรรม
8.	การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง	การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9.	ความรับผิดชอบต่อสังคม	ความรับผิดชอบต่อสังคม
10.	การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า	การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
11.	มุมมองในเชิงระบบ	มุมมองในเชิงระบบ

จำนวนคำถามเหลือ 13 ข้อ

ข้อคำถามที่ตัดออก (10) ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จ

ข้อ (12) ข้อจำกัดในการได้มาของข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ย้ายไปรวมกับข้อ (11)

เนื้อหาที่เพิ่ม:

(1) ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจ

(2) สมรรถนะหลักของส่วนราชการ

(3) องค์ประกอบสำคัญในการทำงาน

(8) บทบาทของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับระบบงานของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันระดับประเทศ และนวัตกรรม

(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น

(12) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ + ความรับผิดชอบต่อสังคม

(13) องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุง

ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย
- (2) วิสัยทัศน์และค่านิยม
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

- (6) โครงสร้างองค์กร
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

2. สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

- (12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

1. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการคืออะไร
- กลไก/วิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร
- สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร
- มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง
- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่าง ๆ
- องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร
- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของส่วนราชการอะไรบ้าง

1. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(4) สิ้นทรัพย์

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

1. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างองค์การ

- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด (*)

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (*)
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร
- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

(8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

- ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้าง และมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีส่วนร่วมหรือบทบาทอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ (*)
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

2. สภาพการณ์ขององค์การ: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันของส่วนราชการในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของส่วนราชการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกันมีอะไรบ้าง
- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในส่วนราชการ นอกส่วนราชการ และจากต่างประเทศกันมีอะไรบ้าง
- มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

2. สภาพการณ์ขององค์การ: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมิน การปรับปรุง โครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง

ตัวอย่าง: 1. พันธกิจตามกฎหมาย

-พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของจังหวัด

1. การนำภารกิจและนโยบายรัฐบาลมาปฏิบัติ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์
2. การรักษาและบังคับใช้กฎหมาย ให้เกิดความสงบเรียบร้อยและเป็นธรรม ในสังคม
3. การคุ้มครอง ป้องกัน และช่วยเหลือ ประชาชนและชุมชนที่ด้อยโอกาส ให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งด้าน เศรษฐกิจและสังคมในการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง
4. การจัดบริการภาครัฐให้ประชาชนเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค รวดเร็วและมีคุณภาพ
5. การส่งเสริม อุดหนุน และสนับสนุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากกระทรวง ทบวง กรม
6. การปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย ตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐมอบหมาย หรือที่มีกฎหมายกำหนด

พันธกิจตามยุทธศาสตร์จังหวัดสมุทรสงคราม

1. ส่งเสริมให้เป็นเมืองแห่งอาหารทะเล และศูนย์กลางกุ้งแม่น้ำ ผลไม้ปลอดภัยจากสารพิษ
2. ส่งเสริมให้เป็นดินแดนแห่งการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ตามวิถีชีวิตของชาวจังหวัดสมุทรสงคราม
3. ส่งเสริมให้เป็นดินแดนแห่งประชาชนรักถิ่นกำเนิดรักษาจารีต ประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม

กรมควบคุมโรค

- 1) ระบาดวิทยา (การเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ)
- 2) การบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพด้านโรคติดต่อที่ยากซับซ้อน
- 3) การผลิตผลงานวิชาการ และการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

- **ด้านการบริหารจัดการ:** ความสามารถในการทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มสูงขึ้น สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาการทำงานอย่างมีคุณภาพและมีความสุข
- **ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์:** **จังหวัดสกลนคร** มีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับความท้าทายขององค์กร มีการกำหนดตัวชี้วัด ติดตามทบทวนผลการดำเนินการเพื่อให้มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ตัวอย่าง: 5. กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ



กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	ส่วนราชการที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย
1. พ.ร.บ.บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534	การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน	สำนักนายกรัฐมนตรี
2. พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	สำนักนายกรัฐมนตรี
3. ระเบียบ สร.ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548	หลักเกณฑ์และวิธีการในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และแนวทางในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการโครงการของรัฐ	สำนักนายกรัฐมนตรี
4. พ.ร.บ.การพนัน พ.ศ.2478	การจัดให้มีหรือเข้าเล่นการพนันในการเล่นหรือการเล่นอันร้ายแรง	กระทรวงมหาดไทย
5. พ.ร.บ.บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526	บัตร คือ บัตรประจำตัวประชาชนที่ใช้แสดงหลักฐานต่อทางราชการในการติดต่อ โดยคนไทยทุกคนต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนตั้งแต่อายุ 15 ปีบริบูรณ์ ถึง 70 ปีบริบูรณ์	กระทรวงมหาดไทย
6. พ.ร.บ.ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457	ว่าด้วยการจัดตั้ง หมู่บ้าน ตำบล กิ่งอำเภอ อำเภอ และการบริหารงานในส่วนภูมิภาค เกี่ยวกับท้องที่ การเลือกผู้ใหญ่บ้าน กำนัน	กระทรวงมหาดไทย
7. พ.ร.บ.สถานบริการ พ.ศ. 2509	สถานบริการที่สร้างขึ้นเพื่อให้บริการโดยหวังประโยชน์ในทางการค้า 4 ประเภท	กระทรวงมหาดไทย
8. พ.ร.บ.สัญชาติ พ.ศ. 2508	การได้สัญชาติไทย หรือการเสียสัญชาติ หรือการกลับคืนสัญชาติ	กระทรวงมหาดไทย
9. พ.ร.บ.อาวุธปืน พ.ศ. 2490	อาวุธปืนรวมถึงเครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง ฯลฯ	กระทรวงมหาดไทย
10. พ.ร.บ.โรงแรม พ.ศ. 2547	โรงแรมคือ สถานที่พักที่จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์ในการธุรกิจเพื่อให้	กระทรวงมหาดไทย

ตัวอย่าง: 7. ผู้รับบริการและแนวทางการให้บริการ

จ. สกลนคร

ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
ผู้รับบริการ		
1. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการของ ส่วนราชการ/ผู้ประกอบการ	- ได้รับคำแนะนำปรึกษาหรือที่ดี - ได้รับความเป็นธรรมโปร่งใส - บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้องครบถ้วน	- โทรศัพท์ - การปฏิสัมพันธ์ แบบ Face to face - การจัดโครงการ - เว็บไซต์
2 ผู้ประกอบอาชีพด้าน อุตสาหกรรม/ผู้ประกอบการ ด้านการเกษตร/เกษตรกร/ สถาบันเกษตร/วิสาหกิจชุมชน	- มีรายได้จากการทำอาชีพสูงขึ้น - องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย - มีคุณภาพชีวิตที่ดี	- ป้ายประชาสัมพันธ์ - การจัดอบรม - หนังสือ - การประชุม
3. หน่วยงานภาครัฐ/องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น/เอกชน	- ได้รับการประสานงานที่ดี - อำนวยความสะดวก - บริการที่สุภาพเป็นกันเอง	- โทรศัพท์/โทรสาร
4. ผู้รับบริการด้านสวัสดิการ และการแพทย์/สาธารณสุข	- ความเสมอภาค มีความเท่าเทียม - อำนวยความสะดวก - บริการที่สุภาพเป็นกันเอง	

ตัวอย่าง: 7. ผู้รับบริการและแนวทางการให้บริการ

จ. สกลนคร

ตัวชี้วัดที่ 5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
1. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการของส่วนราชการ/ผู้ประกอบการ	- ได้รับคำแนะนำปรึกษาหารือที่ดี - ได้รับความเป็นธรรมโปร่งใส - บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้องครบถ้วน	- โทรศัพท์ - การปฏิสัมพันธ์ แบบ Face to face - การจัดโครงการ - เว็บไซต์ - ป้ายประชาสัมพันธ์ - การจัดอบรม - หนังสือ - การประชุม - โทรศัพท์/โทรสาร
2. ผู้ประกอบอาชีพด้านอุตสาหกรรม/ผู้ประกอบการด้านเกษตร/เกษตรกร/สถาบันเกษตร/วิสาหกิจชุมชน	- มีรายได้จากการทำอาชีพสูงขึ้น - องค์กรความรู้เข้าใจได้ง่าย - มีคุณภาพชีวิตที่ดี	
3. หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/เอกชน	- ได้รับการประสานงานที่ดี - อำนวยความสะดวก - บริการที่สุภาพเป็นกันเอง	
4. ผู้รับบริการด้านสวัสดิการและการแพทย์/สาธารณสุข	- ความเสมอภาค มีความเท่าเทียม - อำนวยความสะดวก - บริการที่สุภาพเป็นกันเอง	

ตัวอย่าง: 8. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ/ส่งมอบงานต่อกัน	บทบาทหน้าที่ในการสร้างนวัตกรรม	กลไกที่สำคัญในการสื่อสารระหว่างกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญการปฏิบัติงานร่วมกัน
หน่วยงานภาครัฐ ทั้งในกระทรวงและนอก กระทรวงสาธารณสุข ในส่วนกลางและภูมิภาค หน่วยงานภาคเอกชน (สื่อมวลชน มหาวิทยาลัย เอกชน คลินิก โรงงาน องค์กร บริษัท)	1. พัฒามองค์ความรู้เพื่อกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ พัฒนาคุณภาพมาตรฐานทางวิชาการ กฎหมาย และมาตรการ เพื่อดำเนินงาน เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ	1. ถ่ายทอดองค์ความรู้ นวัตกรรม โดยการอบรม สัมมนา ประชุมเชิงปฏิบัติการ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1. การแลกเปลี่ยนข้อมูล การดำเนินการศึกษาวิจัยตาม ข้อกำหนดระเบียบวิธีวิจัย
	2. พัฒนาการบริหารจัดการแลกเปลี่ยนวิชาการ เชิงคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการถ่ายทอด มาตรฐาน มาตรการ เทคโนโลยีการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ	2. เผยแพร่องค์ความรู้นวัตกรรม ด้วยคู่มือ เอกสารวิชาการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ (โปสเตอร์ แผ่นพับ ฯลฯ)	2. เทคนิคการถ่ายทอดที่สอดคล้อง กับกลุ่มเป้าหมายและการมีส่วนร่วม ในการสนับสนุนดำเนินงาน

ตัวแบบ: 8. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน

จ. สกลนคร

ตารางที่ P-6 คู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบงาน

คู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบ	บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
คู่ความร่วมมือ			
1. รัฐวิสาหกิจในจังหวัด	- ดูแลระบบสาธารณูปโภคของจังหวัด	- พร้อมต่อการใช้งาน	1. หนังสือราชการ 2. การประชุม/สัมมนา/เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3. โทรศัพท์/โทรสาร 4. website/e-mail/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 5. การปฏิสัมพันธ์ แบบ Face to face
2. องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น (อปท)	- สนับสนุนงบประมาณจังหวัด	- สอดคล้องกับความต้องการ	
3. กลุ่มเครือข่ายส่งเสริมอาชีพ	- อบรมให้ความรู้	- สามารถประกอบอาชีพได้จริง	
4. หอการค้า/สภาอุตสาหกรรม	- สนับสนุนการตลาด	- เพิ่มรายได้ของผู้ประกอบการ	
5. สื่อมวลชน	- ประชาสัมพันธ์การทำงานของจังหวัด	- เข้าถึงกลุ่มประชาชนในจังหวัด	
6. NGO	- ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส	- จัดหาปัจจัย 4 ได้อย่างเพียงพอ	
คู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบ	บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน

ตัวบ่งชี้: 10. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการแข่งขัน

จ. สมุทรสงคราม

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งที่เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัน
1.ราคาน้ำมันเชื้อเพลิง	การขึ้นลงของน้ำมัน ซึ่งไม่ค่อยแน่นอน บางครั้งอาจได้เปรียบ ถ้าสามารถบริหารจัดการได้ดีในช่วงน้ำมันลง แต่ต้นทุนอาจสูงขึ้น ถ้าน้ำมันขึ้นราคาช่วงนั้น สินค้าบางอย่างขึ้นราคา แล้วไม่ลดลงตามราคาน้ำมัน ทำให้รายได้โดยรวมสูงขึ้นไม่ได้มาก
2.สภาพเศรษฐกิจ	เศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบต้นทุนสินค้า ทำให้เสียเปรียบคู่แข่งได้ และที่ดินราคาแพงขึ้น
3. การเมือง	การเมืองทุกระดับ ทั้งระดับท้องถิ่นจนถึงระดับชาติ ถ้านโยบายทางการเมืองให้ความสำคัญกับสภาพการแข่งขัน ก็จะเป็นต่อคู่แข่ง
4.ด้านสิ่งแวดล้อม	การจราจรคับคั่งในวันหยุด นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น มีสภาพการเป็นเมืองพาณิชย์มากเกินไป มีมลภาวะทางน้ำ มีขยะมากขึ้น และทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย
1. ผลผลิตทางธรรมชาติ	ผลผลิตทางการเกษตรหลักได้แก่ลิ้นจี่ ส้มโอ และสัตว์ทะเล อาจขึ้นอยู่กับธรรมชาติ สภาพอากาศ และความแปรปรวนของน้ำ /มลภาวะ/อุบัติเหตุทางธรรมชาติบางเรื่องไม่อาจคาดการณ์ได้ ทำให้ได้ผลผลิตไม่แน่นอน
2. ผู้บริหารเปลี่ยนบ่อย	หน่วยราชการมีการเปลี่ยนผู้บริหารบ่อย ข้าราชการย้ายบ่อย ไม่มีวาระที่แน่นอน ทำให้นโยบายไม่ต่อเนื่อง

ตัวอย่าง: 13. องค์ประกอบปลาบุญของระบบการ ปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของกรมฯ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่อง กรมฯ มีระบบการกำกับการปฏิบัติงาน การประเมินองค์กร และการบริหารจัดการ โดยนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เพื่อปรับปรุง พัฒนา และประเมินองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับกรมสู่ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล พร้อมได้จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ (Individual Score card) และมีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงตามวงจร PDCA ให้เกิดผลการดำเนินการในการเรียนรู้/การแลกเปลี่ยนความรู้ ตลอดจนมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ

นอกจากนี้ ผู้บริหารทุกระดับได้ช่วยกันผลักดัน กระตุ้น และสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ และใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนางานที่มีประโยชน์อย่างต่อเนื่อง จนสามารถสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นในการทำงาน ซึ่งยืนยันได้จากผลงานทั้งในระดับชาติและนานาชาติที่ได้รับรางวัล

ตัวอย่าง: 13. องค์ประกอบประสิทธิภาพของระบบการ ปรับปรุงผลการดำเนินการ

ตัวอย่าง: 13. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

แนวทางในการปรับปรุง	วิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพ
1. การพัฒนามุคดาการ	1.1 มีการวิเคราะห์ Competency ประกอบการ จัดทำแผนและพัฒนามุคดาการให้ตรงกับความต้องการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด 1.2 จัดทำ Road Map ในการพัฒนามุคดาการ
2. การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ	2.1 พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ เทคโนโลยี อย่างต่อเนื่อง ทั้ง Hard ware / Soft ware และ People ware 2.2 สร้างคลังความรู้ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2.3 มีโปรแกรมบริหารยุทธศาสตร์ใช้ในการติดตาม ข้อมูลให้มีคุณภาพเชื่อถือได้
3. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.1 จัดมหกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ทุกปี โดยทุกส่วนราชการมีส่วนร่วม 1.2 การประชาสัมพันธ์ Best Practices และรางวัล ที่ได้รับจากองค์กรภายนอกให้ส่วนราชการได้ร่วมเรียนรู้
4. สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ	4.1 มีระบบสนับสนุนให้เกิดสังคมที่ยกย่องคนดี/เก่ง 4.2 มอบประกาศนียบัตรหน่วยงานที่ทำงานสำเร็จ ระดับดีถึงดีมากเป็นหน่วยงานตัวอย่าง 4.3 สร้างและมีการประกวดนวัตกรรมในการทำงาน

WS 1:

พิจารณาลักษณะสำคัญขององค์การที่ท่านได้จัดทำไปแล้ว ดังนี้

1. มีข้อมูลส่วนใดที่ยังไม่ชัดเจน
2. มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอะไรในปีที่ผ่านมาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การ
3. หัวข้อใดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในหมวดที่ท่านจะยื่นขอเกี่ยวข้องอย่างไร
4. รายละเอียดในหัวข้อดังกล่าวช่วยเสริมการดำเนินการในกระบวนการประเด็นใด หรือไม่อย่างไร
5. สรุปการปรับปรุงลักษณะสำคัญขององค์การ

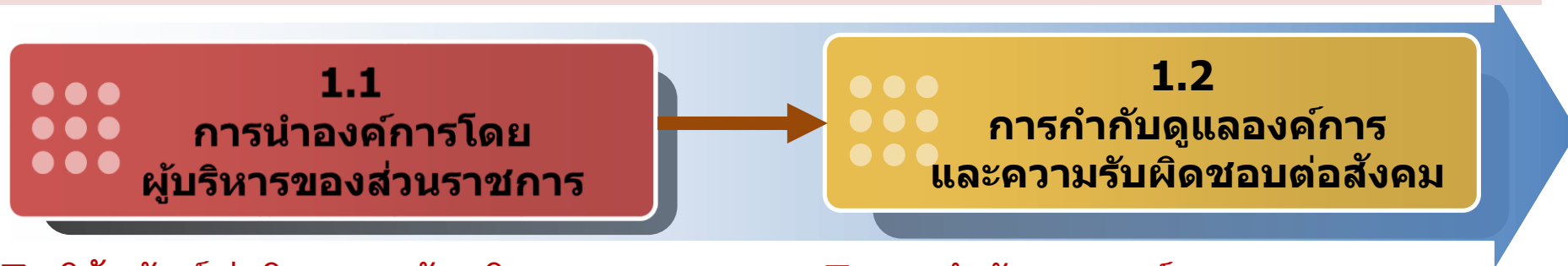
ใช้เวลา 10 นาที



หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

หมวด 1 การนำองค์การ

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความยั่งยืน การสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความผูกพัน การสร้างนวัตกรรม และผลการดำเนินการที่ดี



□ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

- การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ
- การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม
- การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน

□ การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

- การสื่อสารสร้างความผูกพันทั้งภายในและภายนอก
- การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

□ การกำกับดูแลองค์การ

- ระบบการกำกับดูแลองค์การ
- การประเมินผลการดำเนินการ

□ การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

- การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
- การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

□ ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

- การคำนึงถึงความผาสุกของสังคม
- การสนับสนุนชุมชนให้เข้มแข็ง

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหาร ของส่วนราชการ

1.2 การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

ข. การสื่อสารผล การดำเนินการของ องค์กร

ก. การกำกับดูแล องค์กร

ข. การประพฤติดตาม กฎหมายและอย่างมี จริยธรรม

ค. ความรับผิดชอบต่อ สังคมและการสนับสนุน ชุมชนที่สำคัญ

- (1) วิสัยทัศน์และค่านิยม
 - การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม
 - การถ่ายทอดไปสู่ การปฏิบัติส่วนบุคคล
 - การปฏิบัติตนที่แสดง ความมุ่งมั่นต่อค่านิยม
- (2) การส่งเสริมการ ประพฤติ ปฏิบัติตาม หลักนิติธรรม ความ โปร่งใสและความมี จริยธรรม
 - การปฏิบัติตน
 - การสร้างสภาพแวดล้อม
- (3) การสร้างองค์กร คุณภาพที่ยั่งยืน
 - การสร้างสภาพแวดล้อม
 - การสร้างวัฒนธรรม
 - การสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อการสร้างนวัตกรรม
 - การถ่ายทอดการเรียนรู้

- (4) การสื่อสาร
 - การสื่อสารและ สร้างความผูกพัน
 - การใช้สื่อ เทคโนโลยี สารสนเทศ
 - บทบาทเชิงรุก ในการจูงใจ บุคลากร
- (5) การทำให้เกิดการ ปฏิบัติอย่างจริงจัง
 - การปฏิบัติเพื่อ บรรลุวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์
 - ปรับปรุงผลการ ดำเนินการและ ส่งเสริมนวัตกรรม
 - การตั้งความ คาดหวังต่อผล ดำเนินการ

- (6) ระบบการกำกับดูแล องค์กร
 - การทบทวนและกำกับ การปฏิบัติงาน การเงิน และการป้องกันการทุจริต และการปกป้อง ผลประโยชน์ของ ประเทศและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย
- (7) การประเมินผลการ ดำเนินการของผู้บริหาร ส่วนราชการและระบบ การกำกับดูแล
 - การประเมินผลการ ดำเนินการของผู้บริหาร
 - การพัฒนาและปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบ การนำองค์การของ ผู้บริหาร

- (8) การประพฤติปฏิบัติตาม กฎหมายและกฎระเบียบ
 - การจัดการและการ คาดการณ์ผลกระทบใน เชิงลบต่อสังคม
 - การเตรียมการเชิงรุก
 - กระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่ สำคัญ
 - การดำเนินการเรื่อง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง กับการบริการ และการปฏิบัติงาน
- (9) การประพฤติปฏิบัติอย่าง มีจริยธรรม
 - การส่งเสริมและสร้าง ความมั่นใจ
 - กระบวนการ และตัววัด ในการส่งเสริมและ กำกับดูแล
 - การดำเนินการกรณีมี การกระทำที่ขัดต่อหลัก จริยธรรม

- (10) ความผูกพันของสังคม
 - ความผูกพันและ ประโยชน์สุขของสังคม
- (11) การสนับสนุนชุมชน
 - การสนับสนุนชุมชน สำคัญให้มีความ เข้มแข็ง
 - การกำหนดชุมชนที่ สำคัญ และกิจกรรม การมีส่วนร่วม
 - การมีส่วนร่วมของ ผู้บริหารและบุคลากร

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ : ผู้บริหารของส่วนราชการนำองค์การอย่างไร

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(1) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการอย่างไร

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม

- การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรมอย่างไร
- ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างสภาพแวดล้อมในองค์การเพื่อสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ : ผู้บริหารของส่วนราชการนำองค์การอย่างไร

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(3) การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรที่จะทำให้ส่วนราชการมีความยั่งยืน
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้อย่างไร
 - สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล
 - สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา และส่งเสริมการมาใช้บริการของผู้รับบริการ
 - สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และความคล่องตัวขององค์การ
 - มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ระดับองค์การ และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของส่วนราชการ

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ : ผู้บริหารของส่วนราชการนำองค์การอย่างไร

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

(4) การสื่อสาร

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์การ และกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทางรวมทั้งการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ
- ผู้บริหารของส่วนราชการมีบทบาทเชิงรุกอย่างไรในการจูงใจบุคลากร ซึ่งหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(5) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินการ ส่งเสริมนวัตกรรม และบรรลุวิสัยทัศน์
- ในการกำหนดความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ผู้บริหารของส่วนราชการพิจารณาถึงการสร้างความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างไร

หมวด 1 การนำองค์การ

1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม : ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลของส่วนราชการ และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลองค์การ

(6) ระบบการกำกับดูแลองค์การ

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับดูแลที่สำคัญต่อไปนี้
 - ความรับผิดชอบต่อการใช้งานของส่วนราชการ
 - ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(7) การประเมินผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารส่วนราชการ รวมทั้งระบบกำกับดูแลองค์การ
- ผู้บริหารส่วนราชการและระบบกำกับดูแลองค์การใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการข้างต้นไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการนำองค์การอย่างไร

หมวด 1 การนำองค์การ

1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม : ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลของส่วนราชการ และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(8) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างไร
- ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกอย่างไรถึงความกังวลและผลกระทบเหล่านี้ รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ
- ส่วนราชการมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตาม ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่า
- ส่วนราชการได้มีการกำหนดกระบวนการ ตัววัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการปฏิบัติงานของตนอย่างไร

(9) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกด้านของส่วนราชการมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- ส่วนราชการมีกระบวนการ และตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญอะไร ในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มี การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- องค์การมีวิธีการอย่างไรในการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม

หมวด 1 การนำองค์การ

1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม : ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลของส่วนราชการ และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

(10) ความผาสุกของสังคม

- ส่วนราชการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร รวมถึงได้มีส่วนในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจอย่างไร

(11) การสนับสนุนชุมชน

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนชุมชนให้มีความเข้มแข็งแก่ชุมชนที่สำคัญของส่วนราชการ
- ชุมชนที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดชุมชนดังกล่าว รวมถึงวิธีการ กำหนดกิจกรรมที่ส่วนราชการเข้าไปมีส่วนร่วม ซึ่งรวมถึงกิจกรรมที่ใช้ประโยชน์ของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ
- ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าวอย่างไร

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ : ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลตามพันธกิจเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติการ

(1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ ให้เปรียบเทียบกับผลลัพธ์ดังกล่าวกับผลการดำเนินการของกลุ่ม และ/หรือส่วนราชการอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน (*)
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน (*)

(2) ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ (*)

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม

(9) การนำองค์การ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการสื่อสารของผู้บริหารของส่วนราชการ และการสร้างความผูกพันกับบุคลากร และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง และการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

(10) การกำกับดูแลองค์การ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบต่อด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

(11) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม

(12) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และมีจริยธรรม

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และมีจริยธรรม
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้บริหารของส่วนราชการและต่อระบบการกำกับดูแลส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

(13) สังคมและชุมชน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ



Workshop 2

การค้นหาแนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น

ผู้บริหารของส่วนราชการสั่งการ หรือชี้แนะให้ส่วนราชการมีความยั่งยืน ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล มีการกำกับดูแลองค์การที่ดี ประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายและความรับผิดชอบต่อสังคม

1.1 การนำองค์การ

❑ วิสัยทัศน์ ค่านิยม

- การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม
- การสื่อสารถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร ส่วนราชการ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงาน ต่อกันที่สำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

❑ การส่งเสริมธรรมาภิบาล

- การมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

❑ องค์การคุณภาพที่ยั่งยืน

- การสร้างสภาพแวดล้อมให้บรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลงาน และการเรียนรู้

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

❑ การกำกับดูแลองค์การ

- การดำเนินการระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดี ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบ

❑ การปฏิบัติตามพันธกิจโดยคำนึงถึงกฎหมายและความรับผิดชอบต่อสังคม

- วิธีการและมาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้น ต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ

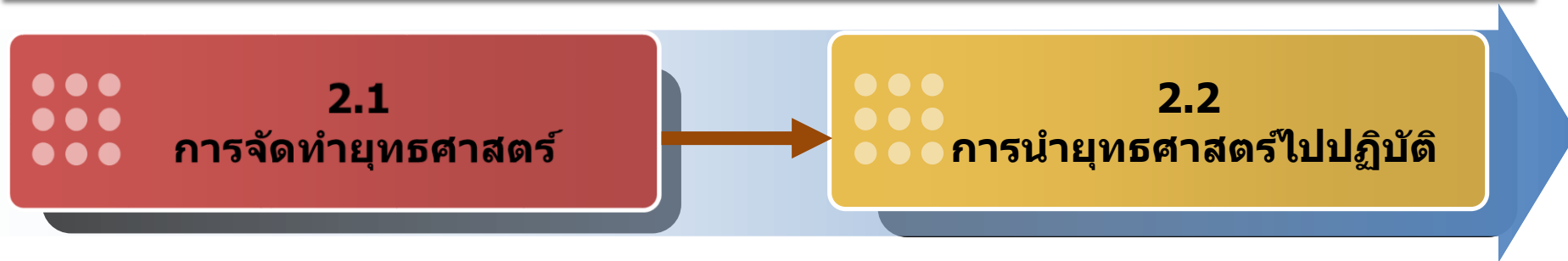
ส่วนราชการแสดงผลการดำเนินการโดยแสดงแนวโน้มให้เห็นอย่างน้อย 3 ปี เช่น บุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม บรรลุวิสัยทัศน์ และทิศทางที่กำหนดไว้ เกิดความร่วมมือระหว่างองค์การที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลขององค์การ มีความคล่องตัวในการบริหารงานขององค์การสามารถแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา ลดความเสียหาย ความสูญเสียจากการทำงานและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น เป็นต้น



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic planning)

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ กำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ประโยชน์จากความสามารถได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ ในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ



❑ กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- การสร้างสภาพแวดล้อมสนับสนุนนวัตกรรมกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
- การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์
- ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์การ

❑ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

❑ การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการ
- การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
- การจัดสรรทรัพยากร
- แผนด้านทรัพยากรบุคคล
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
- การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

❑ การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- (1) กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
 - กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ และผู้เกี่ยวข้อง
 - กรอบเวลาของการวางแผน
 - ความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ
- (2) นวัตกรรม
 - สภาพแวดล้อมสนับสนุนนวัตกรรมและโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
 - โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- (3) การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์
 - การรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศ
- (4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ
 - ระบบงานที่สำคัญ
 - การดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ และพันธมิตร
 - สมรรถนะหลักในขนาดของส่วนราชการ

- (5) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
 - วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุด
 - การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และการปฏิบัติการที่วางแผนไว้
- (6) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
 - ประเด็นที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสสร้างนวัตกรรม การใช้ประโยชน์สมรรถนะหลัก สร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทาย และสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- (7) การจัดทำแผนปฏิบัติการ
 - จัดทำแผนฯ ระยะสั้น ระยะยาว และความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- (8) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
 - การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ
 - ผลการดำเนินการตามแผนฯ
- (9) การจัดสรรทรัพยากร
 - ความพร้อมของทรัพยากร และการจัดสรรทรัพยากร
 - การจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน
- (10) แผนด้านทรัพยากรบุคคล
 - แผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- (11) ตัววัดผลการดำเนินการ
 - ตัววัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
 - ระบบการวัดผลเสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน
- (12) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ
 - การปรับแผนฯ และนำไปปฏิบัติ
- (13) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
 - การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
 - การเปรียบเทียบผลที่คาดการณ์ของคู่แข่ง/คู่เทียบ ค่าเทียบเคียง
 - การจัดการเมื่อเกิดความแตกต่างกับคู่แข่ง/คู่เทียบ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

(1) กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนยุทธศาสตร์ ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์มีอะไรบ้าง และผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง
- กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคืออะไร ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว
- กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ได้คำนึงถึงความต้องการของส่วนราชการในด้านความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการอย่างไร

(2) นวัตกรรม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
- โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของส่วนราชการคืออะไร (*)

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

(3) การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวกับ องค์ประกอบสำคัญต่อไปนี้มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
 - ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
 - ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความยั่งยืนของส่วนราชการ
 - จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และในสารสนเทศ
 - ความสามารถของส่วนราชการในการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจเรื่องระบบงาน ระบบงานที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและพันธมิตร การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพอย่างไร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์: ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำยุทธศาสตร์

ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(5) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง ให้ระบุกรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ในด้านผลผลิตและบริการ ผู้รับบริการ และกลุ่มเป้าหมาย ผู้ส่งมอบและพันธมิตร และการปฏิบัติการที่ได้วางแผนไว้มีอะไรบ้าง

(6) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสามารถตอบประเด็นต่อไปนี้ได้อย่างไร
 - ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความสามารถเปรียบเชิงยุทธศาสตร์
 - ตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในผลผลิตและบริการ
 - ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และโอกาสในการสร้างสมรรถนะใหม่
 - สร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทายในระยะสั้นและระยะยาว
 - สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ : ส่วนราชการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างไร

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(7) การจัดทำแผนปฏิบัติการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการมีอะไรบ้าง แผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการอะไรบ้าง

(8) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ ไปยังบุคลากรผู้ส่งมอบ และพันธมิตรที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ : ส่วนราชการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างไร

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(9) การจัดสรรทรัพยากร

- ส่วนราชการทำอะไรให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านงบประมาณและด้านอื่น ๆ มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน ส่วนราชการมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้อย่างไรเพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ
- ส่วนราชการจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผนดังกล่าวอย่างไร เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจถึงความสำเร็จของส่วนราชการ

(10) แผนด้านทรัพยากรบุคคล

- แผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากร และความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรอย่างไร

(11) ตัววัดผลการดำเนินการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการ เสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

(12) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแผน และนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

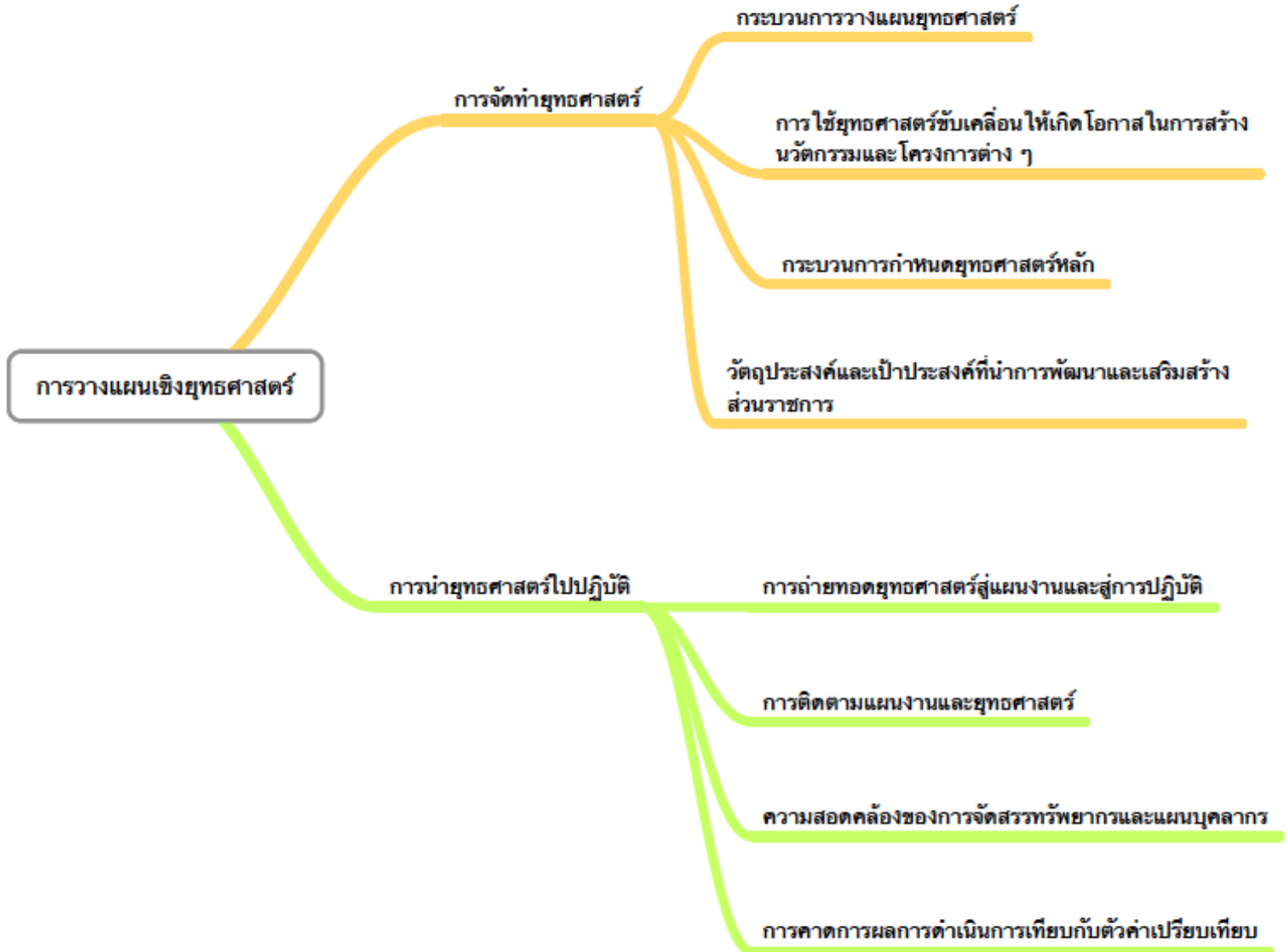
2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ : ส่วนราชการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างไร

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

(13) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการตามตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ในข้อ 2.2 ก (11) มีอะไรบ้าง
- ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านี้เป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับผลที่คาดการณ์ของคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือของส่วนราชการในระดับที่เทียบเคียงกันได้ และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเทียบเคียงที่สำคัญ
- ส่วนราชการจะอย่างไรหากพบว่ามีแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือกับส่วนราชการในระดับที่เทียบเคียงกันได้

**BP หมวด 2: การวางแผนยุทธศาสตร์และการ
สื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ**



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ : ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลตามพันธกิจเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติการ

(1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับผลการดำเนินการของกลุ่ม และ/หรือส่วนราชการอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน (*)
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน (*)

(2) ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ (*)

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต: ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต มีอะไรบ้าง

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

(14) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน รวมถึงตัววัดโดยรวมด้านการบริหารงบประมาณ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ และผลการดำเนินการด้านกองทุน (*)

(15) การเติบโต

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเติบโตของส่วนราชการ และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

การจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผล ความก้าวหน้า ผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

- ❑ **การวางแผนยุทธศาสตร์**
 - การวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว พิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- ❑ **การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์**
 - การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์
- ❑ **แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อบริบทที่เกี่ยวข้อง**
 - แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ โอกาสในการสร้างนวัตกรรมในผลผลิตและการบริการ / สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

- ❑ **การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ**
 - การจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่ก่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึงความพร้อมของทรัพยากร มีการกำหนดและติดตามตัวชี้วัดที่ชัดเจนที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ

แผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับลักษณะสำคัญขององค์การ (ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์และพันธกิจ) ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต แผนปฏิบัติการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสารสนเทศ ความพร้อมของทรัพยากรที่ส่วนราชการมีอยู่ และความสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยแสดงผลการดำเนินการที่สำคัญให้เห็นแนวโน้มอย่างน้อย 3 ปี

Workshop 2

การค้นหาแนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น



**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(Customer and stakeholder focus)**

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1

สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2

การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

□ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
- สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

□ การประเมินความพึงพอใจและการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความพึงพอใจเปรียบเทียบคู่แข่ง/คู่เทียบ
- ความไม่พึงพอใจ

□ ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผลผลิตและการบริการ
- การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

□ การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การจัดการความสัมพันธ์
- การจัดการกับข้อร้องเรียน

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
 - วิธีการเพื่อให้ได้สารสนเทศ
 - วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - วิธีการรับฟังตามช่วงวงจรชีวิตการรับบริการ และการค้นหาข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที
- (2) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต
 - การค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (3) ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน
 - ความแตกต่างกันของวิธีการ
 - สารสนเทศจากการประเมินที่ใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวัง
- (4) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
 - การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
 - การเปรียบเทียบกับส่วนราชการที่มีผลผลิต/บริการคล้ายกันหรือธุรกิจอื่น
- (5) ความไม่พึงพอใจ
 - การประเมินความไม่พึงพอใจและสารสนเทศที่ได้

3.2 การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (6) ผลผลิตและการบริการ
 - การกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ
 - การกำหนดและปรับผลผลิต/บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ ขยายความสัมพันธ์ และดึงดูดผู้รับบริการฯ ใหม่
- (7) การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - วิธีการให้บริการและรับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ
 - รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ
 - ข้อกำหนดที่สำคัญและการถ่ายทอด
- (8) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการฯ
 - การกำหนดระดับความสำคัญ

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (9) การจัดการความสัมพันธ์ (ให้เหมาะสมตลอดวงจรชีวิต)
 - การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์
 - การใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์
- (10) การจัดการกับข้อร้องเรียน
 - การจัดการกับข้อร้องเรียนและการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ
 - การเรียกความเชื่อมั่นกลับคืนมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมาย
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)
- วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วถึง และสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)
- การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไรในระยะยาว

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(4) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง/คู่เทียบ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น

(5) ความไม่พึงพอใจ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การสร้างความผูกพัน

ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(6) ผลผลิตและการบริการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและการบริการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ) รวมทั้งวิธีการค้นหาและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน (*)

(7) การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจากส่วนราชการและให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ
- รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอะไรบ้าง รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการแตกต่าง
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การสร้างความผูกพัน

ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(8) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิตและการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณาดังกล่าว ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่า กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การสร้างความผูกพัน

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

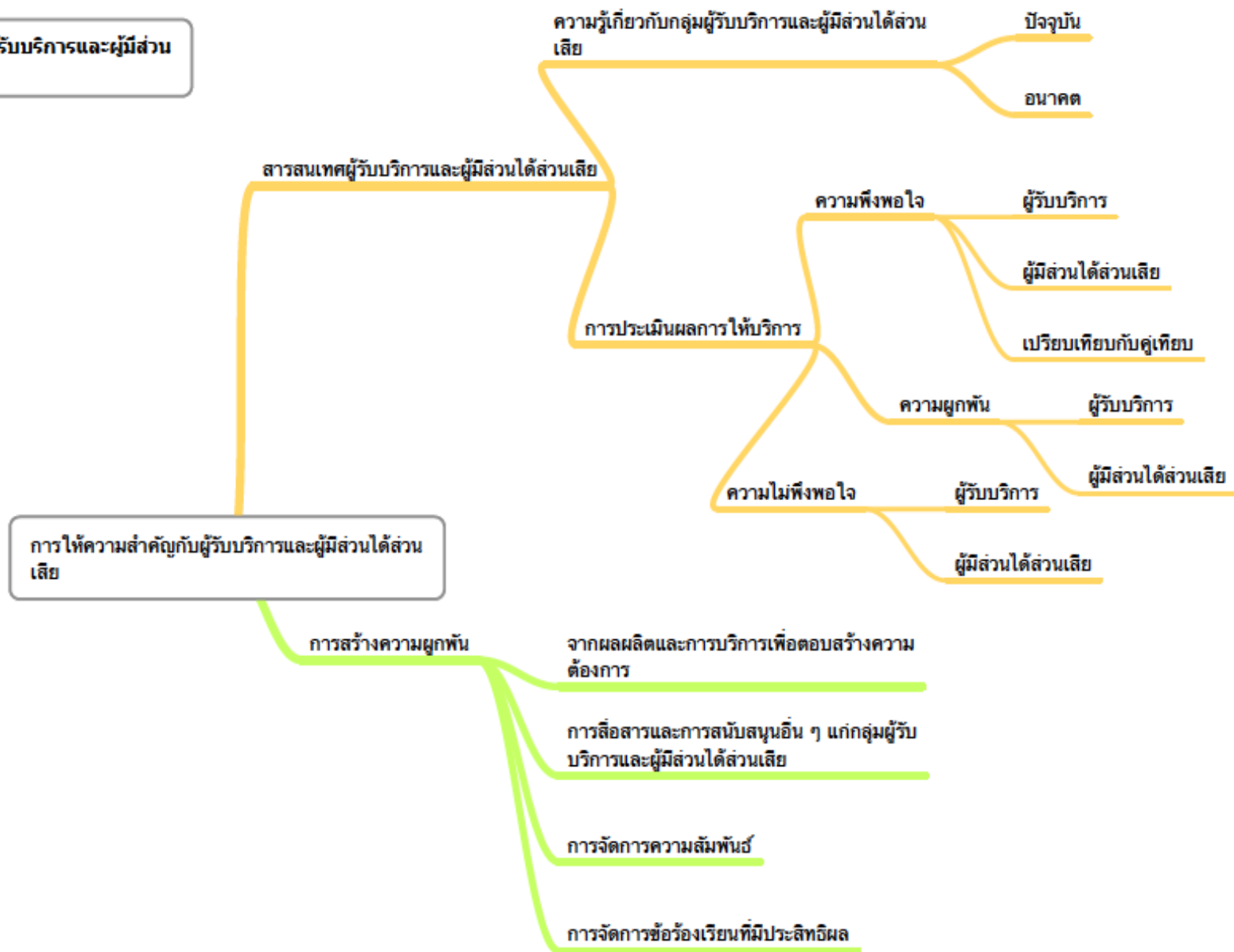
(9) การจัดการความสัมพันธ์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ
 - ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ
 - รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ

(10) การจัดการกับข้อร้องเรียน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ
- การจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับคืนมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

BPหมวด3: การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ผลการดำเนินการด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับระดับความพึงพอใจของคู่แข่งและ/หรือส่วนราชการอื่นที่มีบริการที่คล้ายคลึงกัน (*)

(4) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการให้ความสำคัญและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิธีการในการค้นหาและใช้สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 สารสนเทศสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

□ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้

□ การประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ

- การประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองความคาดหวังและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

□ การจัดการความสัมพันธ์

- การประชาสัมพันธ์ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรักษาสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

□ การจัดการข้อร้องเรียน

- การจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล

ส่วนราชการมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น มีการนำสารสนเทศและบทเรียนมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและการบริการอย่างต่อเนื่อง มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ มีข้อร้องเรียนลดลง ไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการ

Workshop 2

การค้นหาแนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์การมาใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

4.1

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง
ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

❑ การวัดผลการดำเนินการ

- ตัววัดผลการดำเนินการ
- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความคล่องตัวของการวัดผล

❑ การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

❑ การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- ผลการดำเนินการในอนาคต
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

4.2

การจัดการความรู้ สารสนเทศ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ

❑ ความรู้ของส่วนราชการ

- การจัดการความรู้
- การเรียนรู้ระดับองค์กร

❑ ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศ

- คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
- ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
- คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ : คำอธิบายเพิ่มเติม

4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- (1) ตัววัดผลการดำเนินการ
 - การเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้อง
 - ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และการติดตาม
 - การสนับสนุนการตัดสินใจ ปรับปรุง และนวัตกรรม
- (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
 - การเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- (3) ข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การเลือกและใช้ข้อมูลผู้รับบริการ
 - การใช้ข้อมูลที่รวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยี
- (4) ความคล่องตัวของ การวัดผล
 - การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

- (5) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ
 - การทบทวนผลการดำเนินการ
 - การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวน
 - การใช้ผลการทบทวนของผู้บริหาร
 - การประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการและความท้าทาย
 - การทบทวนของคณะกรรมการกำกับดูแล

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
 - ค้นหาหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี
 - การค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- (7) ผลการดำเนินการในอนาคต
 - การใช้ผลการทบทวนคาดการณ์ผลการดำเนินการ
 - การปรับแก้ความแตกต่างระหว่างผลการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตกับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
- (8) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม
 - การจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงและโอกาสสร้างนวัตกรรม
 - การถ่ายทอดภายใน
 - การถ่ายทอดภายนอก

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรู้ของส่วนราชการ

- (9) การจัดการความรู้
 - การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อนำไปดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมและการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- (10) การเรียนรู้ระดับองค์กร
 - การทำให้การเรียนรู้ฝังลึกลงในการปฏิบัติงาน

ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- (11) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
 - ความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ
- (12) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
 - ความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้ทำงานง่าย
- (13) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
 - ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย
- (14) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน
 - ความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในกรณีฉุกเฉิน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
- ส่วนราชการมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้างทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัววัดเหล่านี้ได้รับการติดตามบ่อยเพียงใด
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับส่วนราชการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(3) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

(4) ความคล่องตัวของการวัดผล

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดถึงทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

(5) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ ส่วนราชการมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวนเหล่านี้อย่างไร
- ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เรื่องใดเพื่อสนับสนุนการทบทวนและมั่นใจได้อย่างไรว่าผลสรุปนั้นใช้ได้
- ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ
- ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของส่วนราชการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่ (*)
- คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ และความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (*)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(7) ผลการดำเนินการในอนาคต

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุใน 4.1 ข) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
- หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเหล่านี้กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ที่ระบุใน 2.2 ข) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแก้ความแตกต่างและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(8) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุในหัวข้อ 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนราชการ (*)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.2 การจัดการความรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรู้ของส่วนราชการ

(9) การจัดการความรู้

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการ
 - รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
 - ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ
 - แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
 - รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

(10) การเรียนรู้ระดับองค์การ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(11) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ

(12) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่าย สำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)

(13) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

(14) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

- ในกรณีฉุกเฉิน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูล และสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความจำเป็นทางภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

BPหมวด4: การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการจัดการความรู้



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน(คุณภาพ ประสิทธิภาพ ต้นทุน): ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลของกระบวนการและระบบปฏิบัติการ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

(16) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งคุณภาพ รอบเวลา การปรับปรุง การลดต้นทุน และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

วิธีการในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน การจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

❑ การวัดผลการดำเนินการ

- การเลือก รวบรวม ตัววัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

❑ การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

- การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

❑ การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ

❑ ข้อมูล สารสนเทศ แลเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ข้อมูล สารสนเทศ มีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ

มีระบบการวัดผลที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การดำเนินการ ข้อมูลครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย นำไปใช้วางแผนและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับองค์การและระดับบุคคล นำไปสู่การพัฒนาผลผลิต บริการ และกระบวนการที่เพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีระบบสารสนเทศที่ใช้งานง่ายทั้งภายในและภายนอกองค์การ เป็นต้น

Workshop 2

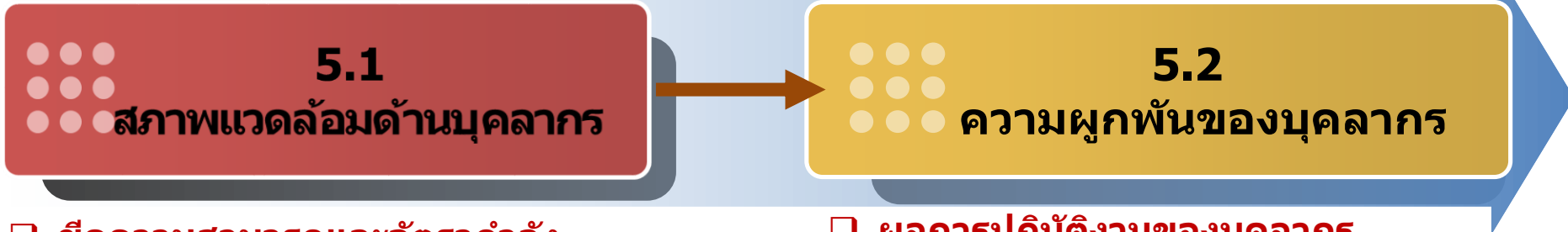
การค้นหาแนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการด้านความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี สร้างความผูกพัน การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงการนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร



❑ ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- บุคลากรใหม่
- การทำงานให้บรรลุผล
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

❑ บรรยาการการทำงาน of บุคลากร

- สภาพแวดล้อมการทำงาน
- นโยบายและสวัสดิการ

❑ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

- องค์ประกอบของความผูกพัน
- วัฒนธรรมส่วนราชการ
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน

❑ การประเมินความผูกพันของบุคลากร

- การประเมินความผูกพัน
- ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

❑ การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
- ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร

- (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
 - การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- (2) บุคลากรใหม่
 - การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่
 - มุมมอง วัฒนธรรม ของบุคลากรและชุมชน
- (3) การทำงานให้บรรลุผล
 - การจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากร
- (4) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
 - การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - การบริหารด้านบุคลากรเพื่อให้ดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

- (5) สภาพแวดล้อมการทำงาน
 - การดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - ตัววัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุง
- (6) นโยบายและสวัสดิการ
 - การกำหนดและออกแบบการบริการ สวัสดิการ และนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

- (7) องค์ประกอบของความผูกพัน
 - การกำหนดองค์ประกอบของความผูกพัน
- (8) วัฒนธรรมส่วนราชการ
 - การเสริมสร้างวัฒนธรรม
 - การนำความหลากหลายของบุคลากรมาสร้างวัฒนธรรมการทำงาน
- (9) การประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - การสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี
 - การบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ
 - การสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และบรรลุผลสำเร็จของแผนฯ

ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

- (10) การประเมินความผูกพัน
 - วิธีการและตัววัดเพื่อประเมินความผูกพันและความพึงพอใจ
 - ตัวชี้วัดอื่นๆ
- (11) ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ
 - การเชื่อมโยงความผูกพันกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

- (12) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
 - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร
 - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาการทำงานโดยคำนึงถึง สรรถะหลัก นวัตกรรม จริยธรรม และผู้รับบริการ
- (13) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
 - วิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
- (14) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
 - การจัดการความก้าวหน้าทั่วทั้งส่วนราชการ
 - การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนต่อการปฏิบัติงานและมีประสิทธิผล

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร

(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ และกำลังคนที่ส่วนราชการจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ

(2) บุคลากรใหม่

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้
- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางมุมมอง วัฒนธรรม และความคิดของบุคลากรที่ส่วนราชการจ้างและของชุมชนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)

(3) การทำงานให้บรรลุผล

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากรเพื่อให้
 - งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ
 - ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ
 - ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจ
 - มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหวัง

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนต่อการปฏิบัติงานและมีประสิทธิผล

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร

(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังจะเกิดขึ้น ความต้องการเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรในช่วงเวลาที่ผ่านมา
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการบริหารอัตรากำลัง ความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนต่อการปฏิบัติงานและมีประสิทธิผล

ข. บรรยาการการทำงานของบุคลากร

(5) สภาพแวดล้อมการทำงาน

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากรรวมทั้งปรับปรุงให้ดีขึ้น
- มีการกำหนดตัววัดและเป้าประสงค์อะไรบ้างสำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานของบุคลากร และ เป้าหมายในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวแต่ละเรื่อง มีความแตกต่างที่สำคัญหรือไม่สำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน

(6) นโยบายและสวัสดิการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดให้มีการบริการ สวัสดิการ และนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากร ส่วนราชการได้ออกแบบสิ่งดังกล่าวให้เหมาะสมตามความต้องการที่หลากหลายของบุคลากรตามประเภท และส่วนงานอย่างไร สิทธิประโยชน์ที่สำคัญที่ส่วนราชการจัดให้บุคลากรมีอะไรบ้าง

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จในระดับส่วนราชการ และระดับบุคคล

ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

(7) องค์ประกอบของความผูกพัน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน วิธีการกำหนดองค์ประกอบเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามประเภทและส่วนงานของบุคลากร

(8) วัฒนธรรมส่วนราชการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และความร่วมมือของบุคลากร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และมุมมองของบุคลากร

(9) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและสร้างความร่วมมือของบุคลากรอย่างไร
- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจอย่างไร
- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จในระดับส่วนราชการ และระดับบุคคล

ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(10) การประเมินความผูกพัน

- ส่วนราชการประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร มีวิธีการและตัววัดอะไรบ้างทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละประเภทและส่วนงานของบุคลากร
- ส่วนราชการใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ เช่น การรักษาให้บุคลากรอยู่กับส่วนราชการ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลผลิตภาพ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

(11) ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์สำคัญของส่วนราชการตามที่รายงานไว้ในหมวด 7 เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งความผูกพันของบุคลากร และผลลัพธ์ของส่วนราชการ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จในระดับส่วนราชการ และระดับบุคคล

ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

(12) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเองของบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร อย่างไร
- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของส่วนราชการดำเนินการเรื่องต่อไปนี้อย่างไร
 - พิจารณาถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
 - สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการและการสร้างนวัตกรรม
 - สนับสนุนให้เกิดจริยธรรม และการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
 - ปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ทำให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่กำลังจะลาออกหรือเกษียณอายุ
 - ทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จในระดับส่วนราชการ และระดับบุคคล

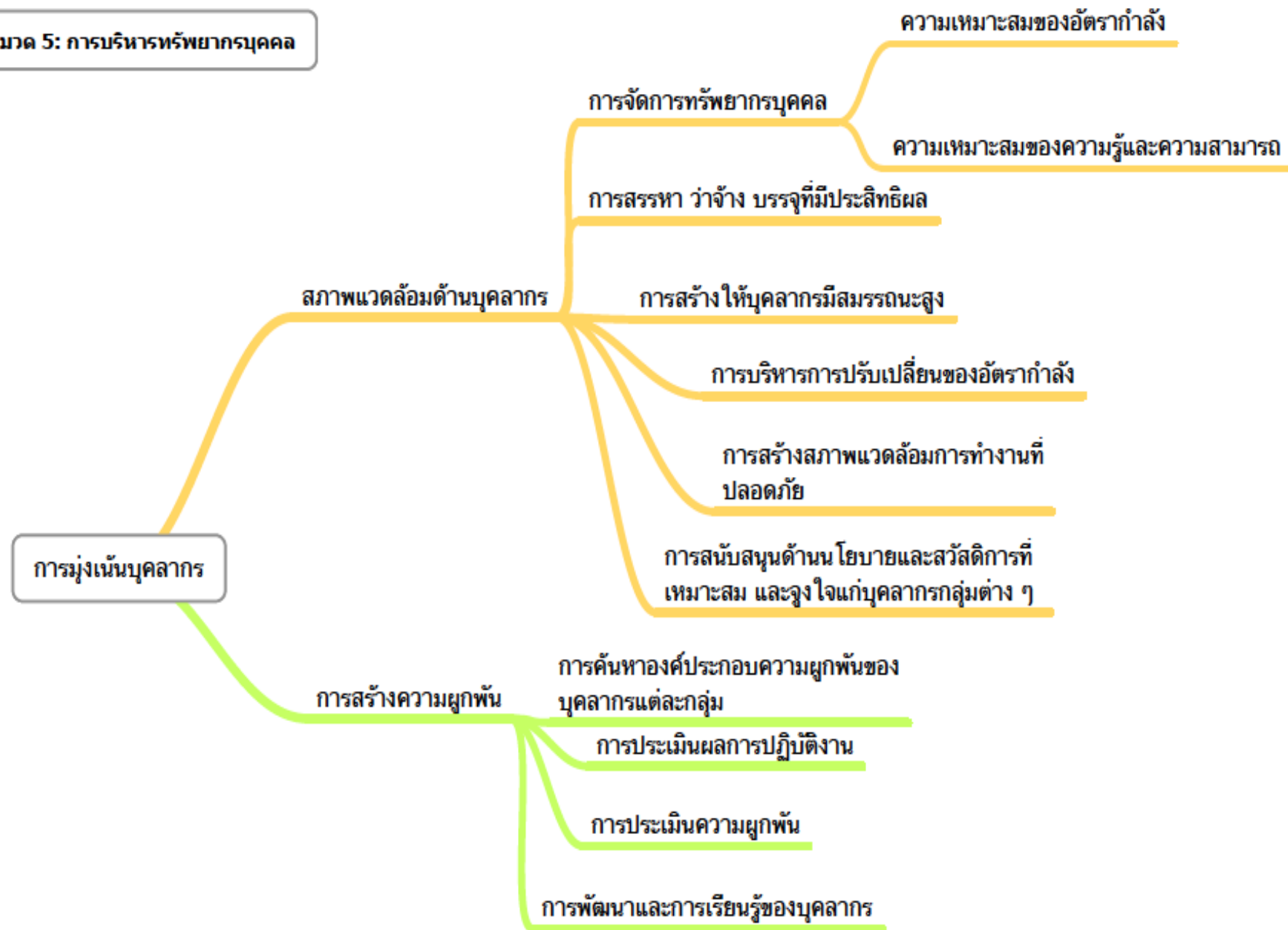
ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

(13) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

- ส่วนราชการมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างไร

(14) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ อย่างมีประสิทธิภาพ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของหัวหน้างาน และผู้บริหาร อย่างมีประสิทธิภาพ



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(5) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงกำลังคนของส่วนราชการ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร

(6) บรรยากาศการทำงาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพการบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

(7) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับส่วนราชการและทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากร

(8) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากร
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งการสร้างความรู้ความผูกพัน และการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ ของส่วนราชการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

❑ แผนด้านทรัพยากรบุคคล

- การจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์
- การประเมินความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- การนำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

❑ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

- การดูแลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร มีการประเมินและปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

❑ การประเมินความผูกพัน

- การประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มของบุคลากร

❑ การพัฒนาบุคลากร

- การจัดทำระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่สนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเอง
- การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

มีระบบงานและสมรรถนะที่สอดคล้องและนำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์การ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและปลอดภัยเอื้อต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่เพื่อรองรับภารกิจในปัจจุบันและอนาคต และบุคลากรมีความมุ่งมั่นและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ

Workshop 2

การค้นหาแนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น

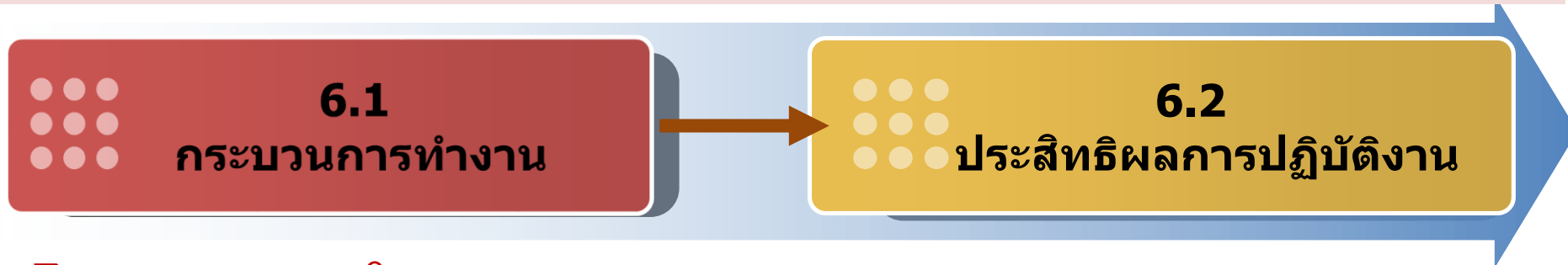


หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์การ ให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและสามารถส่งมอบผลผลิตแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน



❑ การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ

- แนวคิดในการออกแบบ
- ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน

❑ การจัดการกระบวนการ

- การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
- กระบวนการสนับสนุน
- การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

❑ การควบคุมต้นทุน

- การควบคุมต้นทุน

❑ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

❑ การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย และต่อภาวะฉุกเฉิน

- ความปลอดภัย
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

❑ การจัดการนวัตกรรม

- การจัดการนวัตกรรม

6.1 กระบวนการทำงาน

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

ก. การออกแบบ ผลผลิตและ กระบวนการ

ข. การจัดการ กระบวนการ

ค. การควบคุม ต้นทุน

ง. การจัดการ ห่วงโซ่อุปทาน

จ. การเตรียม พร้อมด้านความ ปลอดภัยและต่อภาวะ ฉุกเฉิน

ฉ. การจัดการ นวัตกรรม

- (1) แนวคิดในการออกแบบ
 - การออกแบบผลผลิต การบริการ และ กระบวนการทำงาน
 - การนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ ความเป็นเลิศ ด้านผลผลิตและการบริการ และความคล่องตัวมาพิจารณาในกระบวนการ
- (2) ข้อกำหนดของผลผลิต บริการและกระบวนการทำงาน
 - การกำหนดข้อกำหนดของผลผลิตและการบริการ
 - การกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน

- (3) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
 - การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดที่สำคัญ
 - มีตัววัด/ตัวชี้วัดที่สำคัญ ควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ
 - ตัววัดเชื่อมโยงผลการดำเนินการ คุณภาพของผลผลิต/การบริการ
- (4) กระบวนการสนับสนุน
 - การกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ
 - การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- (5) การปรับปรุงผลผลิต การบริการและกระบวนการ
 - ปรับปรุงผลผลิต การบริการ ลดความผิดพลาด/ข้อบกพร่อง/สูญเสีย

- (6) การควบคุมต้นทุน
 - การควบคุมต้นทุนโดยรวม
 - การป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย/ความผิดพลาด/การทำงานซ้ำ
 - การลดต้นทุนเกี่ยวกับการตรวจสอบ กระบวนการ/ผลการดำเนินการ
 - สมดุลระหว่างการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการ

- (7) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
 - การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
 - การเลือกผู้ส่งมอบ
 - การวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
 - การให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง
 - การดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

- (8) ความปลอดภัย การป้องกันอุบัติเหตุ
 - การทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย
 - การป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ/วิเคราะห์ต้นเหตุ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม
- (9) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
 - การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

- (10) การจัดการนวัตกรรม
 - การจัดการนวัตกรรม
 - โอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนฯ
 - การทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนนวัตกรรม
 - การติดตามผลของโครงการ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน: ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบจัดการ และปรับปรุงผลผลิต การบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ

ก. การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

(1) แนวคิดในการออกแบบ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ของส่วนราชการ ความเป็นเลิศด้านผลผลิต และการบริการ และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นมาพิจารณาในกระบวนการเหล่านี้

(2) ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและการบริการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน
- กระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง ให้ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบจัดการ และปรับปรุง ผลผลิต การบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ

ข. การจัดการกระบวนการ

(3) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- มีตัววัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานอะไรบ้าง
- ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบอย่างไร

(4) กระบวนการสนับสนุน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการ

(5) การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและเพื่ออนาคต

ก. การควบคุมต้นทุน

(6) การควบคุมต้นทุน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ ส่วนราชการนำเรื่องของรอบเวลา ผลผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่าง ๆ อย่างไร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุน การประกันความเสียหาย หรือการสูญเสียผลผลิตภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้น้อยที่สุด (*)
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ (*)
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและเพื่ออนาคต

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

(7) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือกผู้ส่งมอบและทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ส่งมอบที่ส่วนราชการเลือก มีคุณสมบัติและพร้อมที่จะช่วยยกระดับผลการดำเนินการของส่วนราชการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่วนราชการวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบอย่างไร
- ส่วนราชการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุงอย่างไร
- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและเพื่ออนาคต

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

(8) ความปลอดภัย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย
- ระบบความปลอดภัยของส่วนราชการได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

(9) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

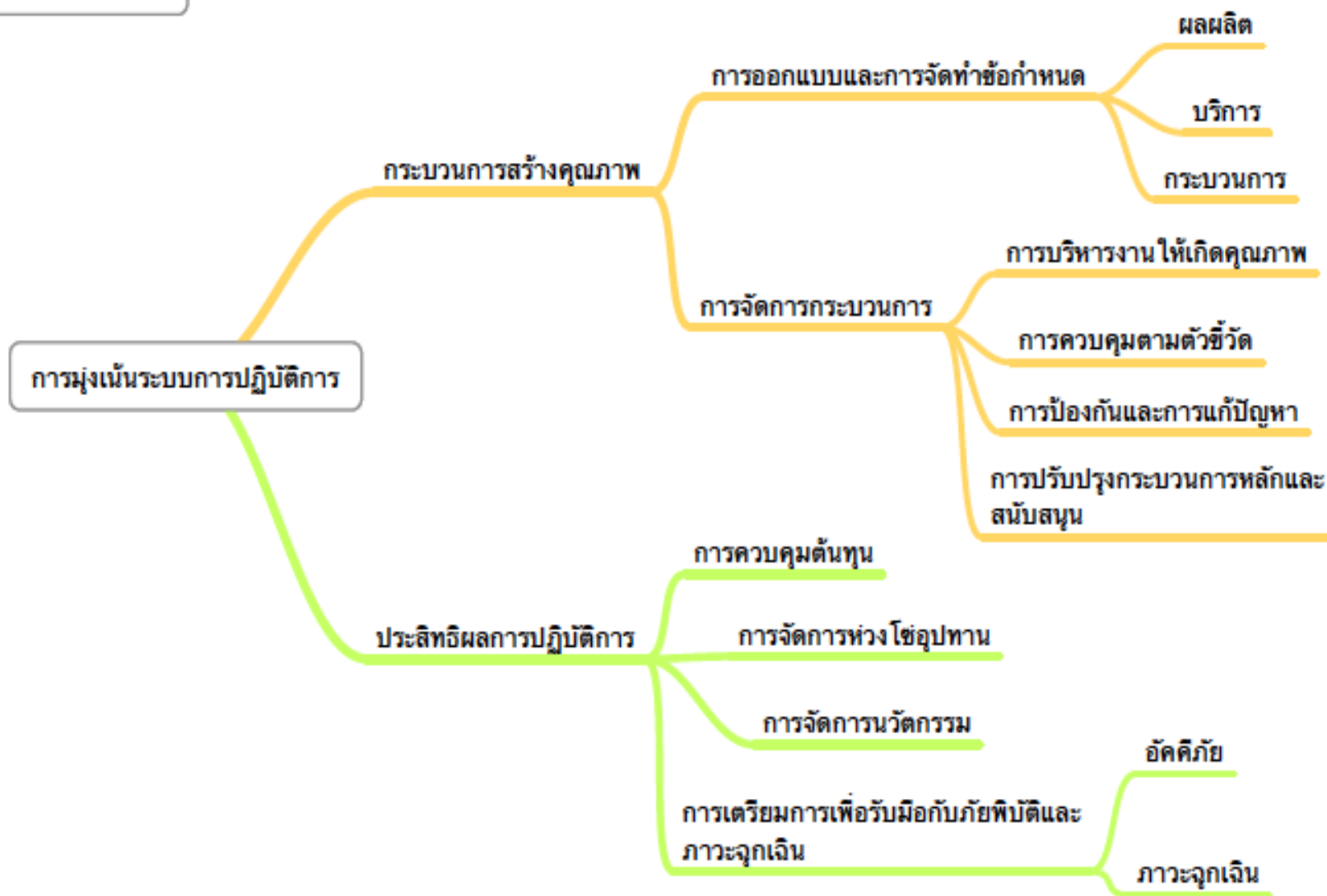
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและเพื่ออนาคต

ง. การจัดการนวัตกรรม

(10) การจัดการนวัตกรรม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนยุทธศาสตร์
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการดำเนินการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการติดตามผลของโครงการ และพิจารณาปรับในเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดความเสียหายและนำทรัพยากรไปสนับสนุนโครงการอื่นที่มีลำดับความสำคัญเหนือกว่า



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (คุณภาพ ประสิทธิภาพ ต้นทุน): ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลของกระบวนการและระบบปฏิบัติการ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

(16) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งคุณภาพ รอบเวลา การปรับปรุง การลดต้นทุน และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ

(17) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิผลของส่วนราชการในด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

(18) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทานของส่วนราชการ รวมทั้งการสนับสนุนผลการดำเนินการของส่วนราชการ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

วิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงผลผลิตและการบริการ กระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จและยั่งยืน

6.1 กระบวนการทำงาน

❑ การออกแบบผลผลิตและกระบวนการให้มีคุณภาพ

- การกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ
- วิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด

❑ การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

- การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- การกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ
- การเชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

❑ การปรับปรุงระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิผล

- การปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ

❑ การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

- การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม

❑ การจัดการนวัตกรรม

- การพิจารณาโอกาสในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน

การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ การบริการที่สำคัญไม่สะดุดหยุดลงเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต และเกิดนวัตกรรมการปฏิบัติงานที่ตอบสนองการบรรลุยุทธศาสตร์ เป็นต้น

Workshop 2

การค้นหาแนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น

การเขียนรายงานในส่วน Process ที่ดีต้องแสดงให้เห็นว่า

- มีแนวทางอย่างเป็นระบบ – Systematic Approach
- มีการนำไปใช้อย่างทั่วถึง(เท่าที่ทำได้) - Effective Deployment
 - ครอบคลุมทุกระดับ
 - ครอบคลุมทุกกลุ่ม (Product, Market, Customer, Supplier, Workforce)
- มีการวัดผลและนำผลกลับมาใช้ในการปรับปรุง - Learning
- มีการสอดคล้องกับกระบวนการอื่นๆภายในองค์กร – Integration
- ครอบคลุมเกณฑ์ทุกคำถามจนถึงระดับ - Multiple Requirement

รูปแบบในการเขียนรายงานกระบวนการ

รูปแบบ	ข้อดี	ข้อจำกัด
แผนภาพ	เข้าใจง่าย เห็นขั้นตอนชัดเจน เห็น บูรณาการง่าย เห็นวงรอบในการ ปรับปรุง	อาจขาดรายละเอียดการ นำสู่การปฏิบัติ อาจไม่ เห็นผู้ที่รับผิดชอบ
ตาราง	ใส่ข้อมูลได้เยอะ สามารถทำให้เห็น ความครอบคลุม segment ต่างๆได้ ง่าย เหมาะกับการแสดงตัวชี้วัด เป้าหมาย หรือคำถาม what	ไม่เห็นการเรียนรู้ อาจไม่ เห็นความเชื่อมโยง
พรรณนา	ใช้ได้กับทุกสถานการณ์	เขียนยากที่สุด

ร่างเอกสารส่วนที่ 3 ความเป็นเลิศรายหมวด

- ให้แต่ละกลุ่มเลือกมา 1 หัวข้อ ช่วยกันเขียนรายงานโดยใช้ การพรรณนา ในหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย ผสมผสานกับ ตาราง หรือผัง/ภาพ เพื่อให้ได้รายงานที่สมบูรณ์
- ช่วยกันตรวจสอบความเชื่อมโยงกับโครงร่างองค์กร และกระบวนการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน Confirm ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะใช้แสดงในหมวดที่ 7 โดยใช้ Work Sheet ในสไลด์ถัดไป
- พร้อมเตรียมนำเสนอกลุ่มละ 5 นาที

Workshop 3

การสร้าง Model การดำเนินการ

การรายงานผลลัพธ์

- ระดับของผลการดำเนินการปัจจุบัน (Level)
- อัตราการเปลี่ยนแปลง (Trend) ได้แก่ ความลาดชันของแนวโน้มของข้อมูล ซึ่งป็นผลจากการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติและการแบ่งปันอย่างกว้างขวาง ของการปรับปรุงผลการดำเนินการ
- ตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ ระดับเทียบเคียง ที่เหมาะสม (Comparison) ในปีล่าสุด
- การเชื่อมโยงของตัววัดผล (Integration) กับการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ลูกค้า ตลาด กระบวนการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญๆ ที่ได้ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการต่าง ๆ (ในหมวด 1-6) มักแสดงผลตามกลุ่มที่จำแนกไว้ เพื่อแสดงความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างมุ่งมั่น

1. เน้นที่ผลลัพท์ที่มีความสำคัญ

- ลักษณะสำคัญขององค์การ
- หมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์
- การจัดการกระบวนการ
- และหมวดอื่น ๆ เช่น หมวดที่ 4 หมวดที่ 5, หมวดที่ 1

Note : ควรใช้พรรณาประกอบเพื่อให้ผู้ประเมินทราบความสำคัญของ
รูป ผลลัพท์ควรเชื่อมโยงกับเนื้อหาที่ระบุไว้ในโครงร่างและหมวด
1-6

2. ต้องนำเสนอให้เห็น

- ระดับของผลการดำเนินการ (Level)
- แนวโน้มเพื่อแสดงทิศทางของผลลัพท์และอัตราการเปลี่ยนแปลง (Trend) อย่างน้อย 3 ปี
- เปรียบเทียบผลลัพท์กับองค์กรอื่นที่เหมาะสม (สำหรับรางวัลดีเด่น)
- แสดงผลลัพท์ที่สำคัญให้ครบถ้วน (Integration)

3. นำเสนอให้กระชับ เข้าใจง่าย

- ใช้กราฟ/ตาราง
- ระบุเรื่องกราฟ/ตาราง ให้ชัดเจน
- ปรับข้อมูลให้เป็นฐานเดียวกันเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

4. เชื่อมโยงผลลัพธ์กับคำบรรยายผลลัพธ์

- ควรนำเสนอผลลัพธ์คู่กับการบรรยายบางส่วน เพื่ออธิบายแนวโน้มที่มีการเปลี่ยนแปลง ที่มีนัยสำคัญไม่ว่าด้านบวกหรือลบ
- ไม่ควรอธิบายสิ่งที่สามารถอ่านได้จากกราฟที่แสดงอยู่แล้ว

1. กระชับ มีเนื้อหา สท้อนการดำเนินการจริง
2. เขียนจากความเข้าใจ และความรู้จากการปฏิบัติ จนค้นพบหนทางที่นำไปสู่ความเป็นเลิศในหมวดต่าง ๆ
3. สนับสนุนด้วยผลลัพธ์และข้อมูลที่เกิดจากความร่วมมือในการปรับปรุงของบุคลากรในองค์กร
4. เขียนเป็น/นำเสนอเป็น
5. เป็นต้นแบบที่สะท้อนระบบบริหารจัดการที่ดีจริง (ตามแนวทาง PMQA)

แนวทางการจัดทำบทสรุปผู้บริหาร

บทสรุปผู้บริหาร

ให้อธิบายโดยสรุป 3 – 5 หน้า A4 (มีภาพประกอบได้)

1. แนะนำหน่วยงานในภาพรวม
2. การดำเนินการพัฒนาองค์การที่หน่วยงานเห็นว่าจะมีความโดดเด่น ของหมวดที่สมัครขอรับรางวัล *กรณีสมัครรางวัลระดับดีเด่น ให้สรุปจากทุกหมวด*
3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

อธิบายเพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานของท่านและผู้ตรวจประเมินรางวัลได้เห็นภาพรวมในการดำเนินการในหมวดที่ขอรับสมัคร

1. เตรียมการนำเสนอ: กระชับ เน้นประเด็นสำคัญ เส้นทาง
การพัฒนา BP (ไม่ควรเกิน 30 นาที)
2. เตรียมเอกสารและข้อมูลสนับสนุน
3. เตรียมเส้นทางที่จะลงดูพื้นที่
4. เตรียมทีมงานและบุคลากรให้พร้อม
5. เตรียมทีมผู้บริหาร

1. ตัววัดไม่สะท้อนการดำเนินการ
2. ไม่มีผลลัพธ์ที่แสดงความโดดเด่นจากการพัฒนา
3. กระบวนการที่นำเสนอไม่สัมพันธ์กับหมวดอื่น
4. ไม่ได้ใช้ลักษณะสำคัญขององค์การให้เป็นประโยชน์
5. ไม่เตรียมพร้อมในการตรวจเยี่ยม
6. ไม่มีการปรับปรุงกระบวนการในรายหัวข้อในหมวดที่ขอรับรางวัล
7. ทีมงานไม่สนับสนุนซึ่งกันและกัน
8. ไม่มี BP

ผลงานไม่สะท้อนชื่อรางวัลรายหมวด

รางวัล PMQA เกิดจากความพยายามของบุคลากรทุก
ฝ่ายภายในองค์การในการค้นหาวิธีการในการปรับปรุง
พัฒนาอย่างดีที่สุด การจัดทำรายงานเป็นเหมือน
Catalogue ที่จะนำเสนอให้ผู้ตรวจสอบสามารถเห็นคุณภาพ
ของผลงานได้ง่ายขึ้น และชัดเจนขึ้น





MAKE SIMPLE BE MODERN