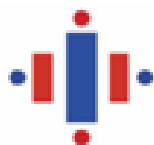


การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ส่วนราชการระดับจังหวัด

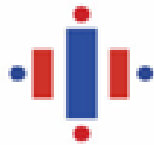
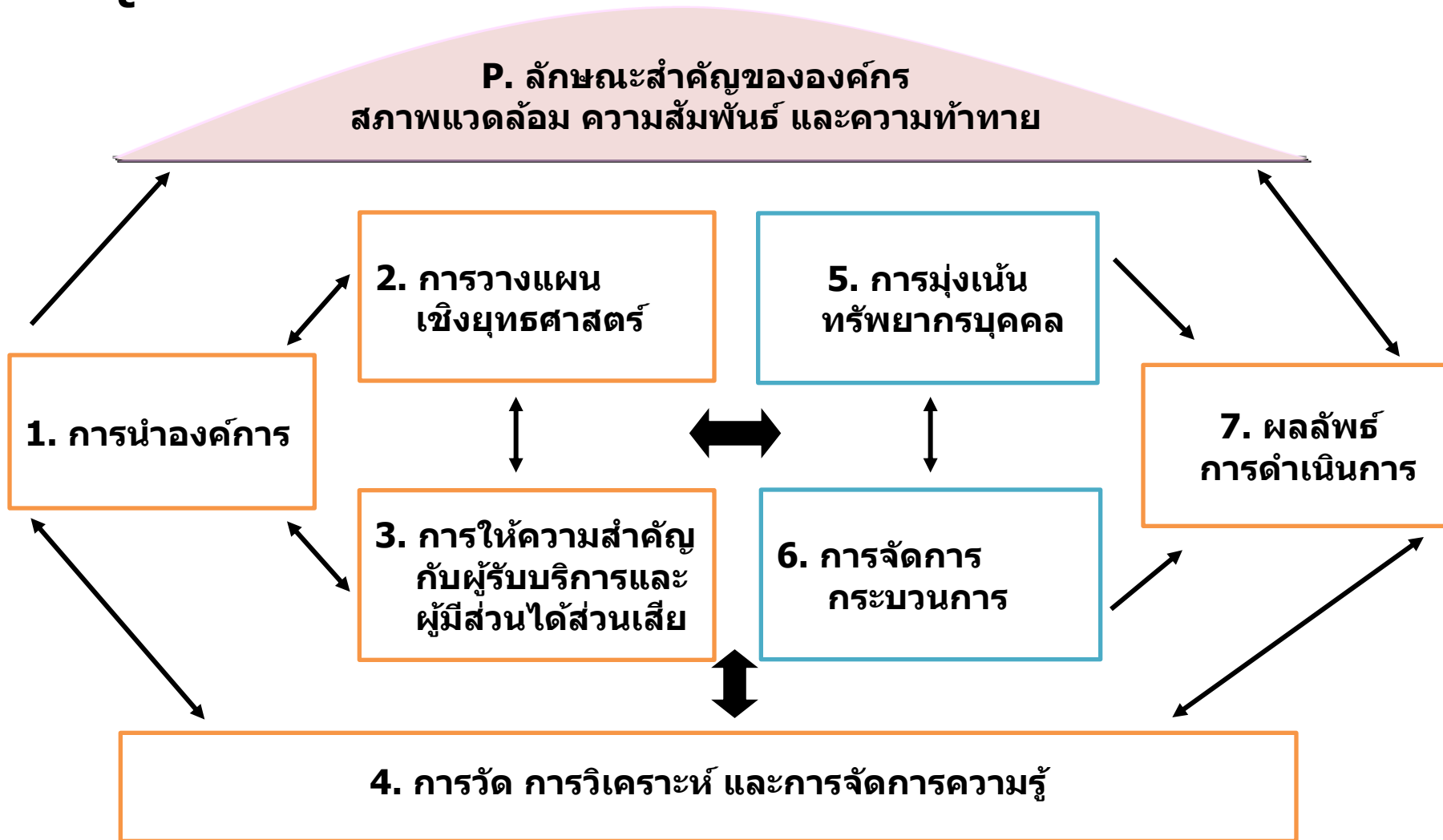
P
M
Q
A



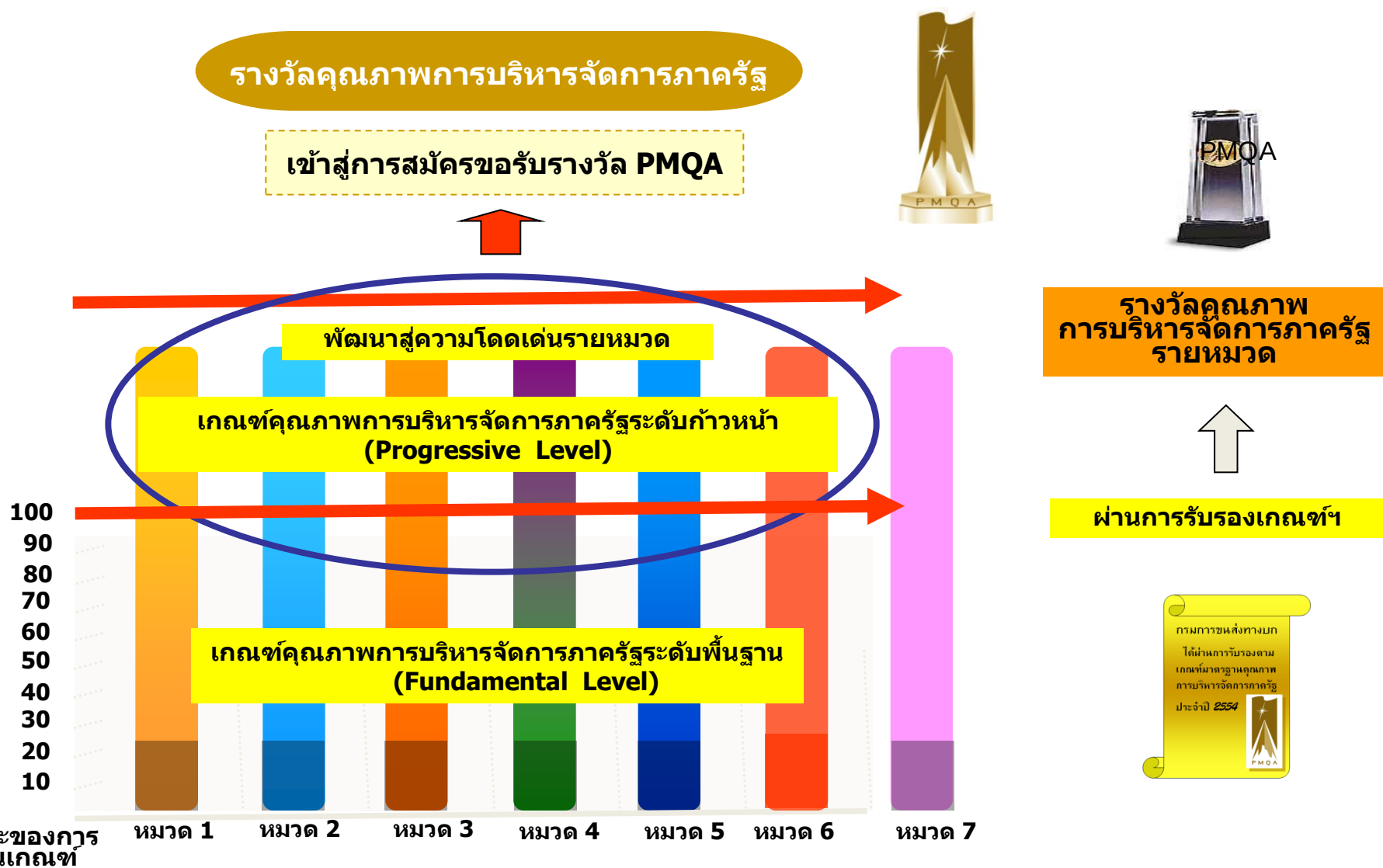
เอกสารประกอบการประชุม Teleconference
วันที่ 26 ธันวาคม 2554
ณ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงมหาดไทย



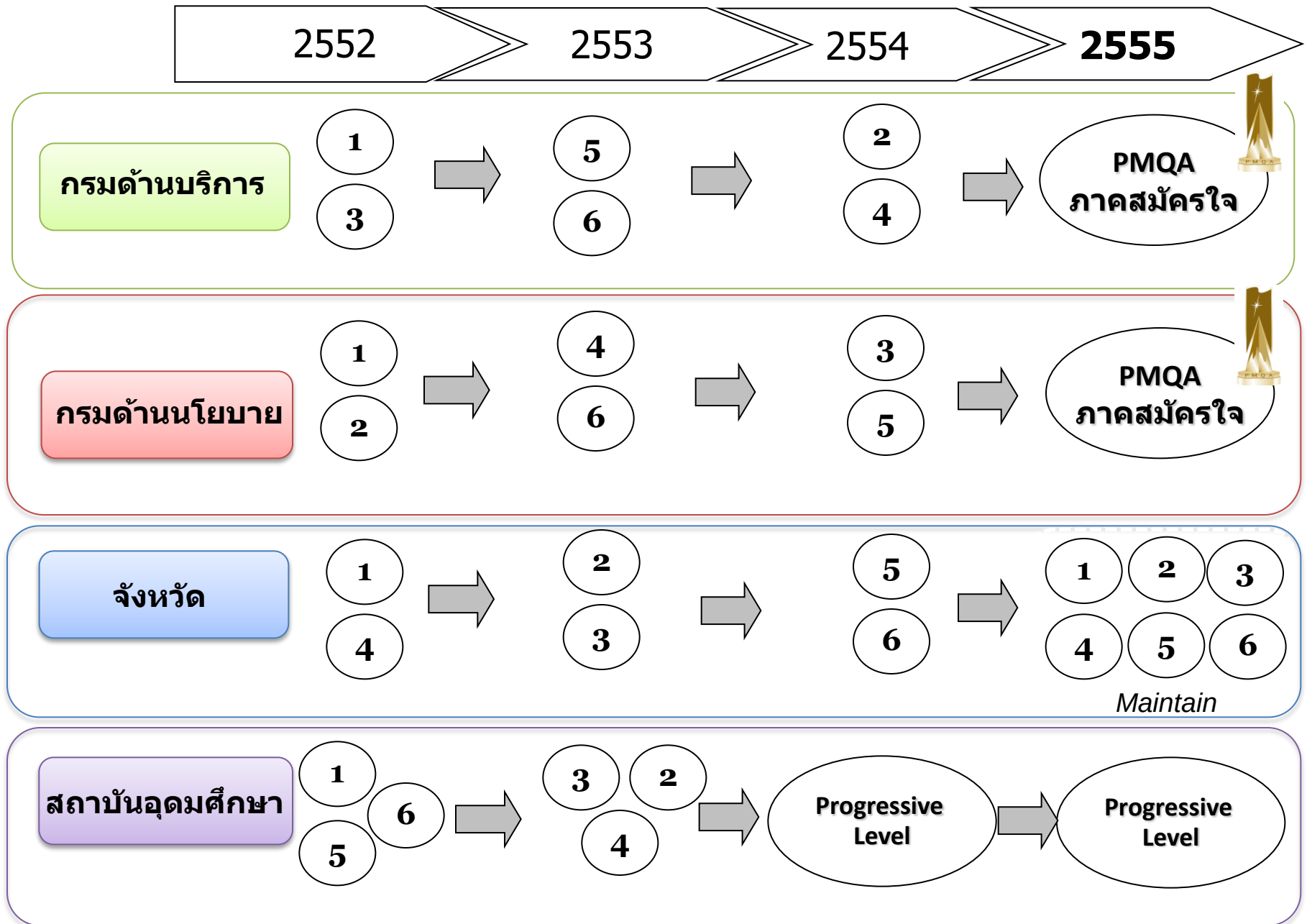
PMQA Model



เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



Roadmap การพัฒนาองค์กร



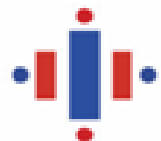
การกำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

กรณีที่ 1 ผ่าน Certified FL

ตัวชี้วัด		น้ำหนัก (ร้อยละ)
11.1	ระดับความสำเร็จของการผ่าน Certified FL	15
11.2	ระดับความสำเร็จของการจัดทำ รายงาน Application Report เพื่อเตรียมการสมัครขอรับรางวัล	5
รวม		20

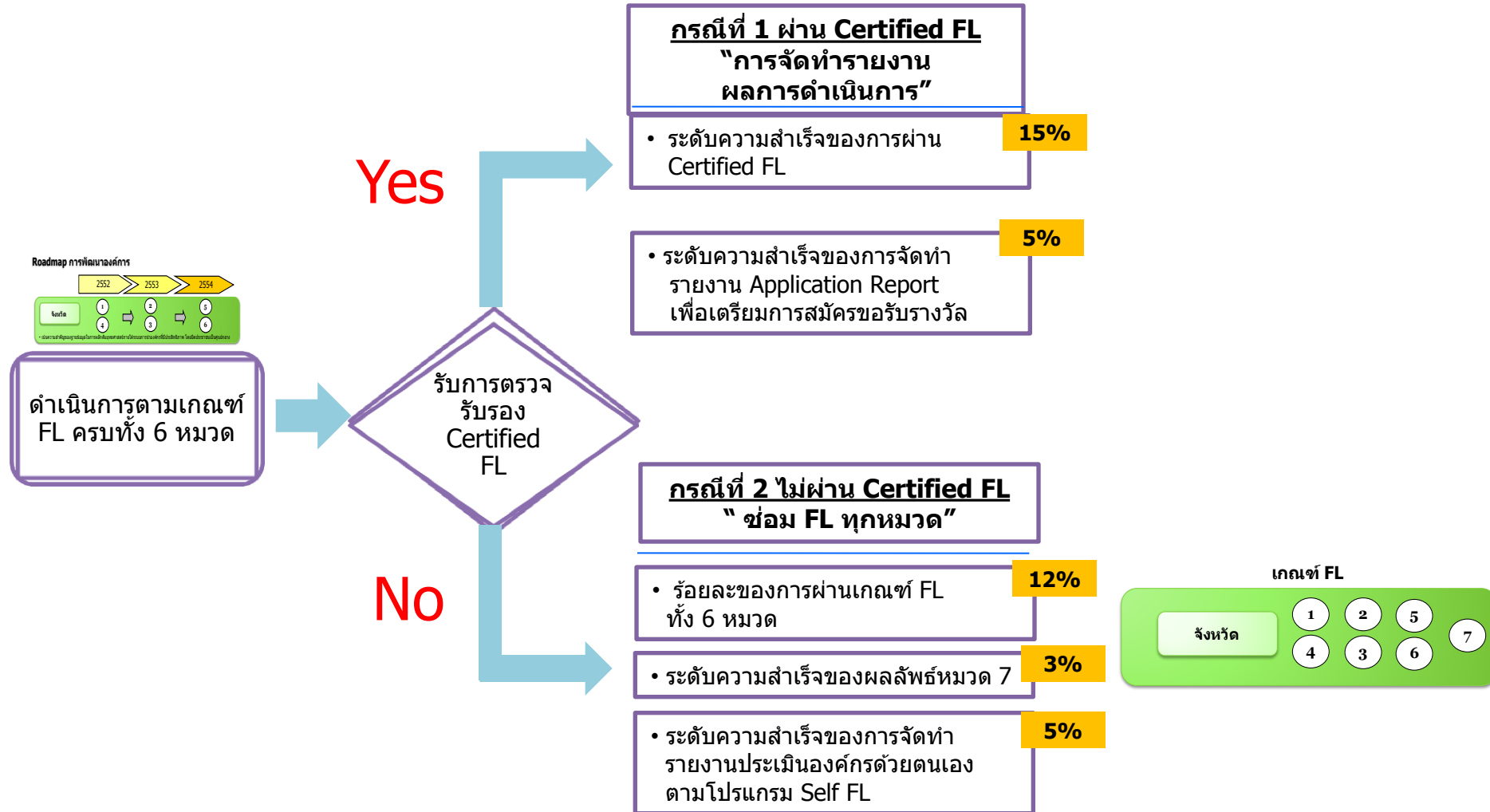
กรณีที่ 2 ไม่ผ่าน Certified FL

ตัวชี้วัด		น้ำหนัก (ร้อยละ)
11.1	ระดับความสำเร็จของ การดำเนินการซ่อมตามเกณฑ์ FL ทั้ง 6 หมวด	12
11.2	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วง น้ำหนักในการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จของผลลัพธ์การ ดำเนินการ (ผลลัพธ์ของกระบวนการ) ของจังหวัดตามเกณฑ์คุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (หมวด 7)	3
11.3	ระดับความสำเร็จของการจัดทำ รายงานประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามโปรแกรม Self FL	5
รวม		20



กรอบตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ส่วนราชการระดับจังหวัด

ตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555"
ส่วนราชการระดับจังหวัด น้ำหนักร้อยละ 20 แบ่งออกเป็น 2 กรณี



กรณีที่ 1 ผ่าน Certified FL
"การจัดทำรายงาน
ผลการดำเนินการ"

10.1.1 ระดับความสำเร็จของการผ่านการตรวจรับรองเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน (Certified FL) (หมวด 1 - 7)

น้ำหนัก : ร้อยละ 15

คำอธิบาย : จังหวัดที่ได้รับการรับรองว่าผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน จะได้คะแนนตัวชี้วัดที่ 10.1.1 โดยปริยาย อย่างไรก็ตามจังหวัดต้องมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด เพื่อรองรับการเข้าสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐต่อไป

เกณฑ์การให้คะแนน : วัดความสำเร็จจากผลการตรวจรับรองการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน โดยจังหวัดที่มีผลการตรวจฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ในทุกหมวด จะได้คะแนนตัวชี้วัดนี้เท่ากับ 15 โดยปริยาย

10.1.2 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Application Report)

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

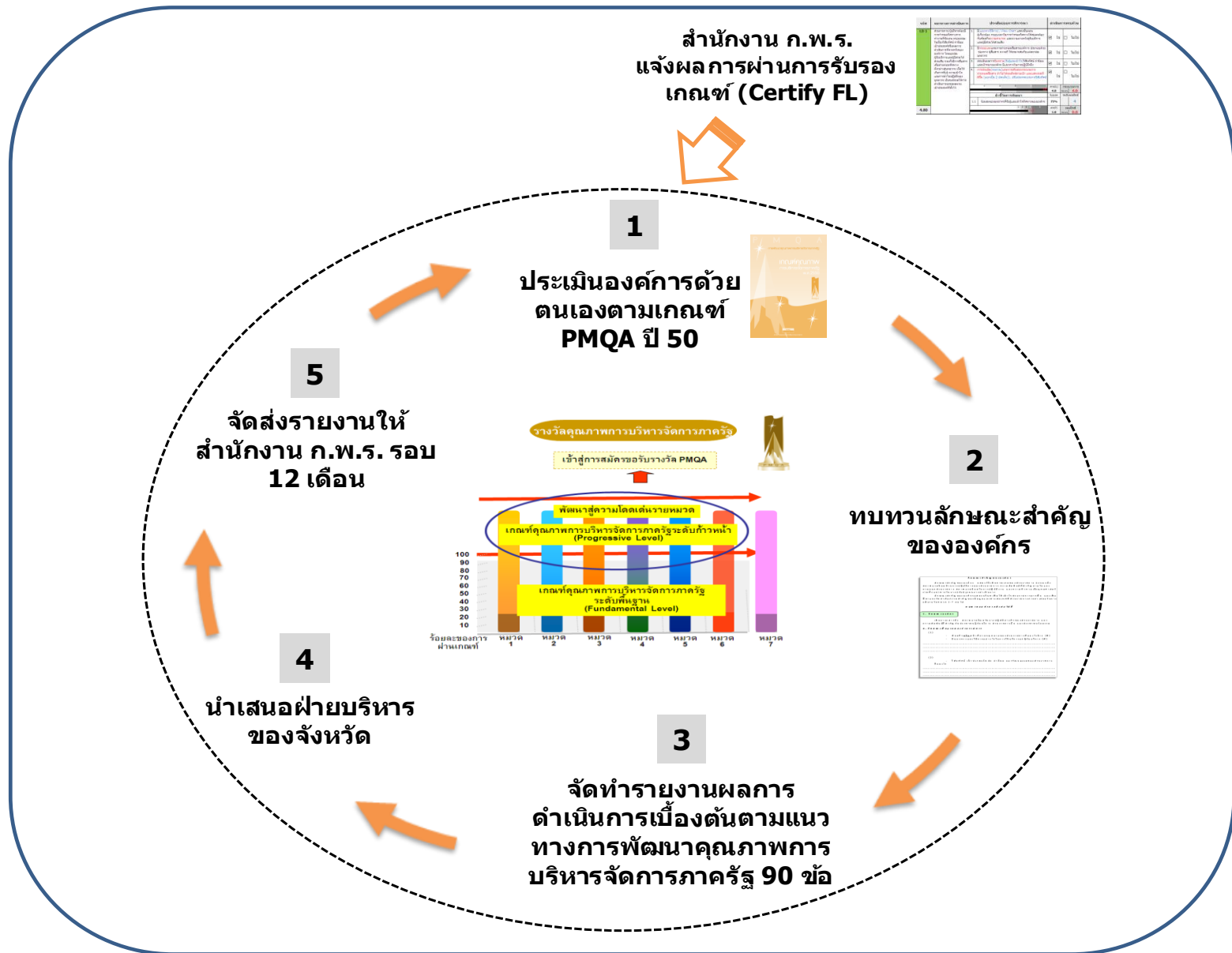
คำอธิบาย : รายงานผลการดำเนินการ (Application Report) เป็นเอกสารที่สะท้อนให้เห็นระบบ
บริหารจัดการโดยรวม และผลการดำเนินการขององค์การ โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐเป็นกรอบในการอธิบาย

การประเมินผล	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
ระดับความสำเร็จของการจัดทำ รายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Application Report)	5	1	2	3	4	5

เกณฑ์การให้คะแนน : ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5
1	✓				
2	✓	✓			
3	✓	✓	✓		
4	✓	✓	✓	✓	
5	✓	✓	✓	✓	✓
ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
1	จัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร ได้ครบถ้วน				
2	จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้ครบถ้วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70				
3	จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้ครบถ้วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80				
4	จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้ครบถ้วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90				
5	จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้ครบถ้วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 100				

ขั้นตอนการดำเนินการตัวชี้วัดที่ 10 กรณีผ่าน Certified FL



แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Application Report)

โครงสร้างของรายงานผลการดำเนินการ

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร

แบบฟอร์มที่ 1

2. ระบบบริหารจัดการขององค์กร

แบบฟอร์มที่ 2

2.1 ส่วนกระบวนการ

- หมวด 1 การนำองค์กร
- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
- หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

2.2 ส่วนผลลัพธ์

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้น
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550
จังหวัด.....

หมวด 1 การนำองค์การ

- (1) - **ผู้บริหารของส่วนราชการ**ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และ**ผลการดำเนินการ**ที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในส่วนราชการนำไปปฏิบัติ
.....
.....
- ในการกำหนดผลการดำเนินการดังกล่าว ผู้บริหารของส่วนราชการได้คำนึงถึง ความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักความโปร่งใสและความชัดเจนอย่างไร
.....
.....
- (2) -
.....
- (...) -
.....
- (90) -
.....

เอกสารการส่งมอบ กรณีผ่าน Certified FL

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ รอบ 12 เดือน (ภายในวันที่ 31 ตุลาคม 2555)

- **แบบฟอร์มที่ 1** แบบฟอร์มรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร 15 ข้อ
- **แบบฟอร์มที่ 2** แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550
- **แบบฟอร์มที่ 3** แบบฟอร์มรายงานผลระดับคะแนนระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

จำนวน 4 ชุด (เอกสารพร้อมไฟล์ข้อมูลบรรจุในแผ่นซีดีรอม จำนวน 2 แผ่น)

กรณีที่ 2 ไม่ผ่าน Certified FL
"ซ่อม FL ทุกหมวด"

10.2.1 ร้อยละของการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level: FL) (หมวด 1 - 6)

น้ำหนัก : ร้อยละ 12 (น้ำหนักหมวด ร้อยละ 2 จำนวน 6 หมวด)

คำอธิบาย : จังหวัดจะต้องดำเนินการเพื่อให้ผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ครบทุกหมวด (หมวด 1 - 6)

เกณฑ์การให้คะแนน : วัดความสำเร็จของการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานครบทุกหมวด (หมวด 1 - 6) เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

การประเมินผล	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
ร้อยละของการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level: FL) (หมวด 1 - 6)	12	60	70	80	90	100

10.2.2 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของ ผลลัพธ์การดำเนินการ (ผลลัพธ์ของกระบวนการ) ของจังหวัดตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (หมวด 7)

น้ำหนัก : ร้อยละ 3

คำอธิบาย :

- ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์การดำเนินการของจังหวัด หมายถึง การวัดความสำเร็จของผลลัพธ์การดำเนินการ (หมวด 7) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินการของ หมวด 1 – 6
- จังหวัดเลือกตัวชี้วัดผลลัพธ์หมวด 1 – 6 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดแนะนำของสำนักงาน ก.พ.ร. จำนวนหมวดละ 1 ตัวชี้วัด โดยแต่ละตัวชี้วัดมีค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากันทุกตัวชี้วัด และผลรวมของน้ำหนัก ของทุกตัวชี้วัดรวมกันเท่ากับ 1 (รายละเอียดตัวชี้วัดผลลัพธ์ดังกล่าวปรากฏในภาคผนวก 2.2) **ทั้งนี้ ให้จังหวัดแจ้งรายชื่อตัวชี้วัดที่เลือกดังกล่าว มาพร้อมกับการรายงานผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการรอบ 6 เดือน ตามแบบฟอร์มที่ 1 – FL**
- การจัดทำรายงานการประเมินผลสำเร็จของผลลัพธ์การดำเนินการ ขอให้จังหวัดรายงานผลว่าสามารถดำเนินการตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

ตารางและสูตรการคำนวณ :

ตัวชี้วัด (i)	น้ำหนัก (Wi)	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของ ผลสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัด					คะแนนที่ได้ (SMi)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Wi x SMi)
		1	2	3	4	5		
RM1	W1	...	...	...	...	...	SM1	(W1 x SM1)
RM2	W2	...	...	...	...	...	SM2	(W2 x SM2)
.	.	...	...	...	...	...	.	.
RMi	Wi	...	...	...	...	...	SMi	(Wi x SMi)
	$\Sigma Wi = 1$	ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก						$\Sigma (Wi x SMi)$

เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	$(Wi x SMi) = 1$
2	$(Wi x SMi) = 2$
3	$(Wi x SMi) = 3$
4	$(Wi x SMi) = 4$
5	$(Wi x SMi) = 5$

10.2.3 ระดับความสำเร็จของการประเมินองค์การด้วยตนเองตามแนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

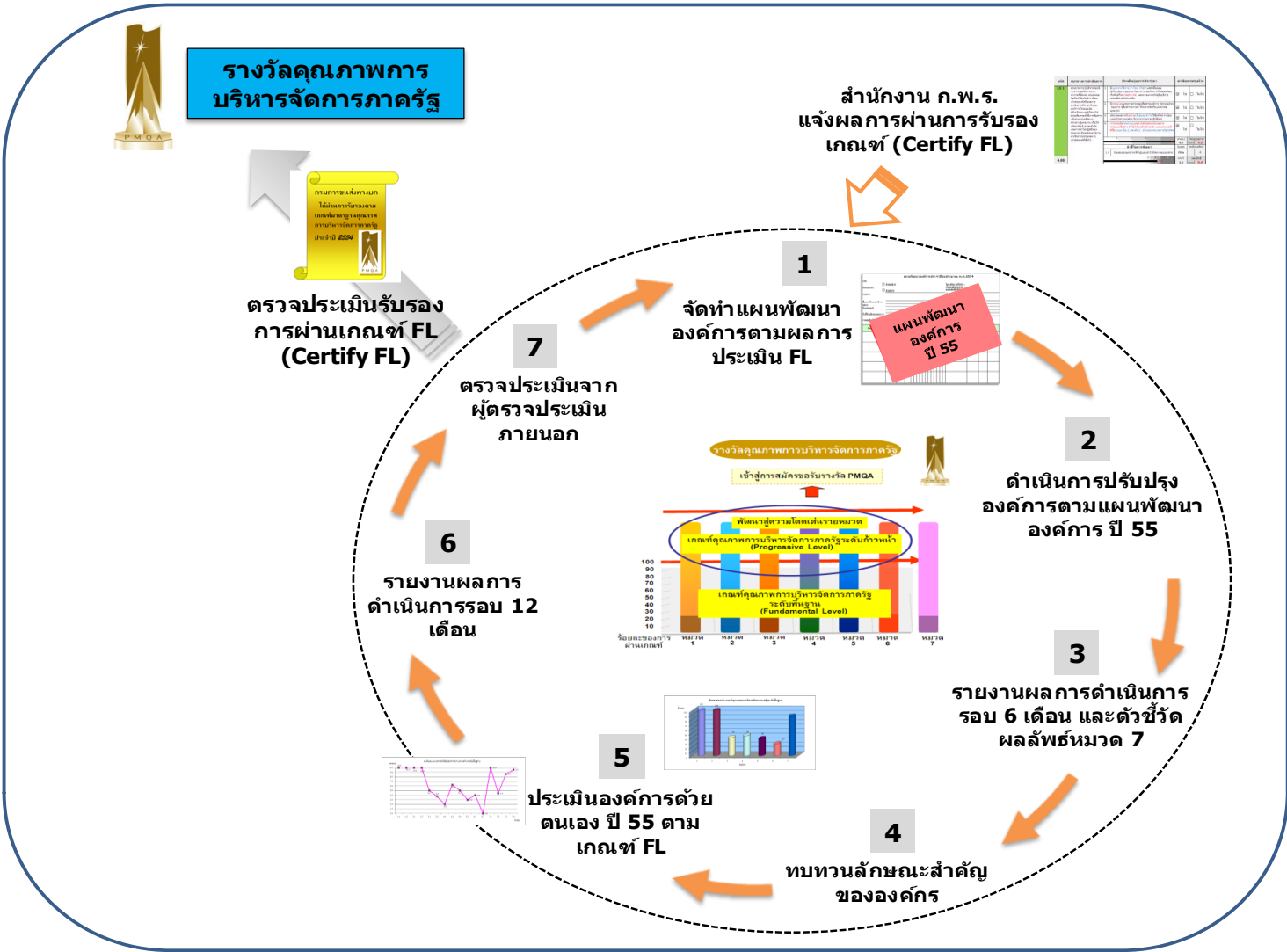
- ☐ การประเมินองค์การด้วยตนเอง นั้น ให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้
 - จัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร
 - ประเมินองค์การด้วยตนเองหมวด 1 – 7 ตามโปรแกรมตรวจประเมิน FL และจัดทำรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร ได้ครบถ้วน
2	ประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (FL) ได้ครบถ้วน
3	จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานได้ครบถ้วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
4	จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานได้ครบถ้วนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90
5	จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานได้ครบถ้วนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100

ขั้นตอนการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 10 กรณีที่ไม่ผ่าน Certified FL



เอกสารการส่งมอบ กรณีที่ไม่ผ่าน Certified FL

❑ รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ รอบ 6 เดือน (ภายในวันที่ 30 เมษายน 2555)

ตามแบบฟอร์มที่ 1 FL แบบฟอร์มแสดงตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินการ (ผลลัพธ์ของกระบวนการ) ของจังหวัด
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (หมวด 7)
(จำนวน 1 ชุด (เอกสารพร้อมไฟล์ข้อมูลบรรจุในแผ่นซีดีรอม จำนวน 1 แผ่น))

❑ รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ รอบ 12 เดือน (ภายในวันที่ 31 ตุลาคม 2555)

ตามแบบฟอร์มดังนี้

แบบฟอร์มที่ 2- FL แบบฟอร์มรายงานผลตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินการ (ผลลัพธ์ของกระบวนการ) ของจังหวัด
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (หมวด 7)

แบบฟอร์มที่ 3 - FL แบบฟอร์มรายงานผลการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร

แบบฟอร์มที่ 4 - FL แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

แบบฟอร์มที่ 5 - FL แบบฟอร์มรายงานผลระดับคะแนนระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ

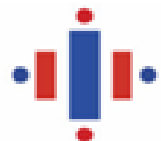
➢ เอกสารที่จัดส่ง จำนวน 4 ชุด (เอกสารพร้อมไฟล์ข้อมูลบรรจุในแผ่นซีดีรอม จำนวน 2 แผ่น)

➢ โปรแกรมการประเมิน (ไฟล์ข้อมูลบรรจุในแผ่นซีดีรอม โดยไม่ต้องจัดพิมพ์มาในรูปของเอกสาร)

ระบบสนับสนุนการดำเนินการตามตัวชี้วัดฯ ของสำนักงาน ก.พ.ร

- ❑ ชุดเครื่องมือการพัฒนางานองค์กร หมวด 1 – 7
- ❑ ให้คำปรึกษาผ่านห้องสนทนาระบบออนไลน์ (PMQA Chat Room) ในวันจันทร์ – วันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 10.00 – 11.00 น. จังหวัดที่สนใจสามารถเข้ารับบริการได้ที่ เว็บไซต์ www.opdc.go.th/chat
- ❑ PMQA e-Learning เว็บไซต์ www.opdc.go.th ประกอบด้วย 2 Module คือ 1) ภาพรวมPMQA 2) เทคนิคและเครื่องมือ PMQA
- ❑ ติดตามความเคลื่อนไหวและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ PMQA จากเว็บไซต์ www.opdc.go.th ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 --> การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ---> เอกสารและสื่อ ปี 2555

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน (Fundamental Level)



องค์ประกอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในระดับพื้นฐาน (Fundamental Level)

ส่วนที่ 1 เกณฑ์ Fundamental Level

ส่วนที่ 2 คำอธิบายแนวทางดำเนินการ

**ส่วนที่ 3 หลักเกณฑ์การพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน
สมบูรณ์เพื่อให้ผ่านเกณฑ์ Fundamental Level**



ตัวอย่างการประเมิน ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level)

เกณฑ์ หมวด 2

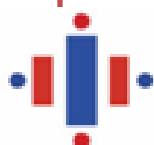
SP 6	จังหวัดต้องจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการได้สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่แผนงานโครงการ/กิจกรรม
-------------	---

คำอธิบาย

การจัดทำรายละเอียดของแผนงาน/โครงการ เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานนั้น จังหวัดอาจใช้โปรแกรม Microsoft Project ในการจัดทำรายละเอียดดังกล่าว ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของแผนการดำเนินงาน แผนการใช้งบประมาณ และแผนการบริหารกำลังคน ได้อย่างครบถ้วน ทำให้การติดตามผลการดำเนินงานแผนงาน/โครงการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

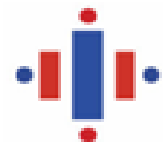
วิธีการประเมิน ผ่าน / ไม่ผ่าน – จะผ่านต่อเมื่อทำครบทุก bullet

- A - มีการจัดทำรายละเอียดของแผนงาน/โครงการ ซึ่งต้องประกอบด้วย
 - ระยะเวลาดำเนินการในแต่ละกิจกรรม
 - ผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนงาน/โครงการ
 - การจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรด้านอื่น ๆ
- D - แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการดำเนินการตามรายละเอียดของแผนงาน/โครงการ ตามที่กำหนด
 - แสดงให้เห็นถึงการติดตามผลการดำเนินงานตามพัฒนาจังหวัด 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยผ่านการติดตามการดำเนินงานในแต่ละแผนงาน/โครงการ



หมวด 1 การนำองค์การ (Leadership)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การนำองค์การ
LD 1	จังหวัด/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์การ โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8)
LD 2	ผู้บริหารจังหวัดมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ภายในองค์การ โดยมีการมอบอำนาจให้กับผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในจังหวัดเดียวกัน (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 27)
LD 3	ผู้บริหารของจังหวัดส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในองค์การ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 11)
LD 4	จังหวัด/ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของจังหวัดให้ดีขึ้น (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8)



หมวด 1 การนำองค์การ (Leadership)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
LD 5	จังหวัด/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance) เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของจังหวัดเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (พ.ร.ฎ.กก มาตรา 8 (2))
LD 6	จังหวัดต้องจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่ดีตามแนวทางของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (พ.ร.ฎ.กก มาตรา 8 (2))
LD 7	จังหวัด/ผู้บริหารต้องกำหนดให้มีวิธีการหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม อันเป็นผลมาจากการดำเนินการของจังหวัด รวมทั้งต้องนำวิธีการหรือมาตรการที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ (พ.ร.ฎ.กก มาตรา 8(3))

หมายเหตุ

- ความแตกต่างของเกณฑ์ FL ในปี 2553 และ ปี 2554
1. LD6 แนวทางการประเมินเป็นไปตามตัวชี้วัด :
ระดับความสำเร็จของการควบคุมภายในประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2554 (ศึกษารายละเอียดจากโปรแกรม Excel)

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การวางยุทธศาสตร์
SP1	จังหวัดต้องมีการกำหนดขั้นตอน/กิจกรรม และกรอบเวลาที่เหมาะสม รวมถึง มีการระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด (4 ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัด (1 ปี) โดย มุ่งเน้นที่จะผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของจังหวัด บรรลุเป้าหมายตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาจังหวัด (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 9,16)
SP2	ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด (4 ปี) และ แผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัด (1 ปี) ต้องมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ อย่างน้อยประกอบด้วย วิสัยทัศน์และพันธกิจของจังหวัด ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รวมถึง กฎหมายระเบียบ และโครงสร้างจังหวัด (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8(3))
SP3	จังหวัดต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด (4 ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัด (1 ปี) รวมทั้ง ต้องมีการวางแผนเตรียมการจัดสรรทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 16)



หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)

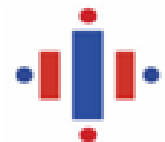
รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ
SP4	ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องยุทธศาสตร์และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้เข้าใจและนำไปปฏิบัติ รวมทั้ง เพื่อให้การถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติดังกล่าวบรรลุผล (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 16)
SP5	จังหวัดมีการถ่ายทอด (cascading) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับจังหวัดลงสู่ระดับส่วนราชการประจำจังหวัด (ทุกส่วนราชการประจำจังหวัด) และระดับบุคคลอย่างน้อย 1 ส่วนราชการประจำจังหวัดอย่างเป็นระบบ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 12)
SP6	จังหวัดต้องจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการได้สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่แผนงานโครงการ/กิจกรรม (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 20)
SP7	จังหวัดต้องมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน/โครงการที่สำคัญซึ่งต้องครอบคลุมความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล

หมายเหตุ

- ความแตกต่างของเกณฑ์ FL ในปี 2553 และ ปี 2554
 1. SP5 เพิ่ม A.5 มีหลักเกณฑ์และวิธีการที่ใช้ในการจัดสรรสิ่งจูงใจฯ ให้ค่าคะแนนที่ 0.025
 2. SP7 ครอบคลุมความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล 10 หลัก

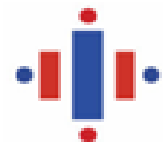
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholder Focus)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS1	จังหวัดมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8)
CS2	จังหวัดมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 38,40)
	การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS3	จังหวัดมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8,39,41)
CS4	จังหวัดมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8,39,41)
CS5	จังหวัดมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 30,31,38-41)



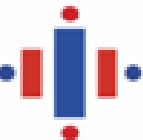
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholder Focus)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS6	จังหวัดมีการวัดทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของจังหวัด (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 30,31,38-41)
CS7	จังหวัดต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงานโดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 38,41-42)



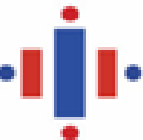
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้(Information and Technology)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
IT1	จังหวัดต้องมีระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 9 (3))
IT2	จังหวัดต้องมีระบบฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาจังหวัด ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย
IT3	จังหวัดต้องมีระบบและสามารถคำนวณสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย



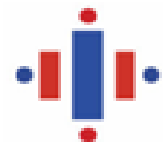
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้(Information and Technology)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การจัดการ สารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้
IT4	จังหวัดต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม (พ.ร.ฎ.GG มาตรา 39))
IT5	จังหวัดต้องมีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ (Operation Room, Management Cockpit, War Room) ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
IT6	จังหวัดต้องมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ
IT7	จังหวัดต้องจัดทำแผนการจัดการความรู้ และนำไปปฏิบัติ



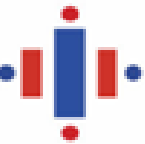
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resource)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
HR 1	จังหวัดต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการ วิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้ เกิดความผูกพันต่อองค์กร
HR 2	จังหวัดมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผล และเป็นธรรม รวมทั้งมีการ แจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
HR 3	จังหวัดต้องดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP 3 ไปปฏิบัติ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์
HR 4	จังหวัดต้องมีระบบการประกันคุณภาพของการฝึกอบรม รวมถึงการประเมินประสิทธิผลและความ คุ่มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร
HR 5	จังหวัดต้องมีระบบการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในจังหวัดที่มีประสิทธิผล



หมวด 6 การจัดการกระบวนการ (Process Management)

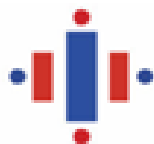
รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การออกแบบกระบวนการ
PM 1	จังหวัดต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของจังหวัด
PM 2	จังหวัดต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า
PM 3	จังหวัดต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM 2 และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ที่สำคัญมาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
PM 4	จังหวัดต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการ เพื่อให้จังหวัดจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง
	การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ
PM 5	จังหวัดต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ
PM 6	จังหวัดต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้จังหวัดเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

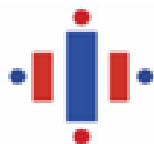
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 1						
RM 1.1	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจทิศทางขององค์กร	60	65	70	75	80
RM 1.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร	60	65	70	75	80
RM 1.3	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามการบริหารงาน	60	65	70	75	80
RM 1.4	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของมาตรการ/โครงการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (อย่างน้อยด้านละ 1 มาตรการ/โครงการ)	60	70	80	90	100
RM 1.5	ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้รับบริการต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย)	1	2	3	4	5



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

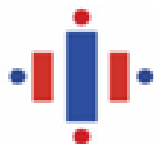
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์						
RM 2.1	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของจังหวัด	1	2	3	4	5
RM 2.2	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจแผนปฏิบัติราชการประจำปี ที่ระดับความเข้าใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	60	65	70	75	80
RM 2.3	ร้อยละของตัวชี้วัดระดับบุคคลที่สอดคล้องตามเป้าหมายของจังหวัด	60	65	70	75	80
RM 2.4	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของส่วนราชการประจำจังหวัดที่ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่จังหวัดกำหนด	60	65	70	75	80
RM 2.5	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของเป้าหมายของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยง	60	70	80	90	100



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

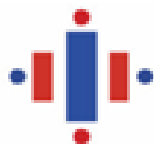
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
RM 3.1	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	65	70	75	80	85
RM 3.2	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	30	25	20	15	10
RM 3.3	ร้อยละความพึงพอใจของเครือข่ายที่มีต่อกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	60	65	70	75	80
RM 3.4	ร้อยละความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ/ โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ	60	70	80	90	100
RM 3.5	ร้อยละของความสำเร็จในการดำเนินการตามมาตรฐานคู่มือการให้บริการ	60	70	80	90	100



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

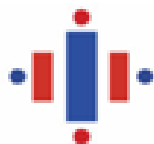
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้						
RM 4.1	ร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยของฐานข้อมูลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์อย่างน้อย 1 ประเด็นยุทธศาสตร์	60	70	80	90	100
RM 4.2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าถึงหรือเข้ามาใช้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของจังหวัด	60	65	70	75	80
RM 4.3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	65	70	75	80	85
RM 4.4	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด	5	50	70	90	100
RM 4.5	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้	80	85	90	95	100



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล						
RM 5.1	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์การ	60	65	70	75	80
RM 5.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร	60	65	70	75	80
RM 5.3	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	60	65	70	75	80
RM 5.4	ร้อยละของหลักสูตรการอบรมที่ผ่านเกณฑ์ตามหลักประกันคุณภาพการฝึกอบรม	60	65	70	75	80
RM 5.5	ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านระดับของขีดสมรรถนะที่จังหวัดกำหนด (Competency Level)	40	45	50	55	60



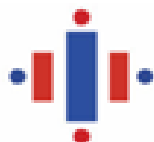
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ						
RM 6.1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน	60	65	70	75	80
RM 6.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบรองรับภาวะฉุกเฉิน	60	65	70	75	80
RM 6.3	ร้อยละของกระบวนการสร้างคุณค่าที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	30	40	50	60	70
RM 6.4	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรฐานงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า	60	65	70	75	80
RM 6.5	จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น	1	-	2	-	3

หมายเหตุ

- ความแตกต่างของเกณฑ์ FL ในปี 2553 และ ปี 2554 คือ ตัวชี้วัดหมวด 7 สะท้อนผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์ FL หมวด 1-6 โดยให้ดำเนินการทุกหมวด ๆ ละ 1 ตัวชี้วัด (เลือกจากตัวชี้วัดแนะนำ ตามภาคผนวก ข)



ขอขอบคุณ

www.opdc.go.th

02 3569999 ต่อ 9948 8985 8916 8804

