



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (PMQA)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

สิงหาคม ๒๕๖๐

คำนำ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนงาน “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (PMQA) ” มีจุดประสงค์เพื่อให้บุคลากรในสังกัดและบุคคลภายนอกได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการ ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) และเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย นอกจากนี้ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ในการใช้ประโยชน์จากคู่มือนี้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนงาน

ผู้จัดทำจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อทุกท่านในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสามารถยกระดับมาตรฐานการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์และพันธกิจที่กำหนดไว้

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

สิงหาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๕. Work Flow กระบวนการ	๕
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๗. มาตรฐานคุณภาพงาน	๘
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๑๐
๙. เอกสารอ้างอิง	๑๑
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้	๑๑
ภาคผนวก	๑๒
ภาคผนวก ๑ ตัวอย่างแบบฟอร์ม	๑๓
- ลักษณะสำคัญขององค์การ	๑๔
- แผนการดำเนินงาน PMQA	๑๘
- รายงานการประเมินตนเอง (Self Certified FL)	๑๙
ภาคผนวก ๒ รายชื่อผู้จัดทำ	๔๒
- รายชื่อผู้จัดทำ	๔๓

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (PMQA)
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับการบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (PMQA) และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามมาตรฐานของกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (Public Sector Management Quality Award : PMQA) โดยแสดงขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การเข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบเกณฑ์การดำเนินงาน PMQA การถ่ายทอดองค์ความรู้ จัดทำแผนการดำเนินงาน สื่อสารแผน ดำเนินงานตามแผน ทบทวนและปรับปรุงแผน สรุปผลการดำเนินงาน รวมทั้งการประเมินองค์กร เพื่อรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ ทั้งนี้ ในการประเมินองค์กรเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงาน และพัฒนาองค์กรให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมได้ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำขึ้น ซึ่งองค์ประกอบของเกณฑ์ มีดังนี้

- ลักษณะสำคัญขององค์กร
- หมวด ๑ การนำองค์กร
- หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร
- หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ
- หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

๓. คำจำกัดความ

- **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)** เป็นเครื่องมือการพัฒนาองค์การตามยุทธศาสตร์หลักในการยกระดับคุณภาพระบบราชการไทยให้มีศักยภาพและขีดความสามารถเทียบเท่าระดับสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง ๗ หมวด ตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

- **ลักษณะสำคัญขององค์การ** คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงานและความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

- **หมวด ๑ การนำองค์การ** เป็นการมุ่งเน้นวิธีการที่ผู้บริหารชี้นำและกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์การ และขับเคลื่อนผลักดันให้องค์การมีผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสาร สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม การดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี และความรับผิดชอบต่อสังคม

- **หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์** เป็นการมุ่งเน้นความยั่งยืนของส่วนราชการในระยะยาวและสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันเป็นประเด็นท้าทายเชิงยุทธศาสตร์สำคัญที่ต้องบูรณาการเข้ากับการวางแผนภาพรวมการดำเนินการของส่วนราชการ การตัดสินใจเรื่องสมรรถนะหลักและระบบงานของส่วนราชการเป็นสิ่งที่ต้องบูรณาการ เพื่อให้มั่นใจถึงความยั่งยืนของส่วนราชการ

- **หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** เป็นการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** เป็นหมวดหลักของเกณฑ์ในด้านสารสนเทศที่สำคัญทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งการจัดการความรู้ของส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุง การสร้างนวัตกรรม และการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของส่วนราชการ

- **หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร** เป็นการมุ่งเน้นให้ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งการสร้าง ความผูกพัน และการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

- **หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ** เป็นการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ การออกแบบ และการส่งมอบผลผลิตและการบริการ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการเพื่อบรรลุความสำเร็จ และเพื่อความยั่งยืนของส่วนราชการ

- **หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ** เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านของส่วนราชการ

- **Approach** คือ มีกระบวนการหรือระบบต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ และทำอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับกิจกรรมในหัวข้อที่ประเมิน

- **Deployment** คือ กระบวนการ/ระบบ เป็นที่เข้าใจ ยอมรับ และมีบทบาทสนับสนุนกระบวนการ/กิจกรรมในกิจกรรมด้านนี้

- **Learning** คือ มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบของกิจกรรมด้านนี้ และมีการปรับปรุงให้กระบวนการ/ระบบให้ดีขึ้น
- **Integration** คือ กระบวนการ/ระบบเกี่ยวกับกิจกรรมด้านนี้สอดคล้อง สนับสนุนกิจกรรมระดับสำคัญขององค์การที่ระบุไว้ในภารกิจ/ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
- **Early Results** คือ ระดับการพัฒนาของส่วนราชการโดยเฉลี่ยเป็นระดับที่กระบวนการสัมฤทธิ์ผล
- **ระบบการนำองค์การ** หมายถึง วิธีการบริหารที่ผู้บริหารของส่วนราชการนำมาใช้ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั่วทั้งส่วนราชการ ซึ่งเป็นพื้นฐานและวิธีที่ใช้ตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ การสื่อสาร และการพัฒนาผู้นำและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการเสริมสร้างค่านิยม พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ทิศทาง และความคาดหวังด้านผลการดำเนินการ
- **ระบบการกำกับดูแลองค์การ** หมายถึง ระบบการจัดการและควบคุมต่าง ๆ ที่ใช้ในส่วนราชการ รวมทั้งความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ของหัวหน้าส่วนงาน คณะกรรมการบริหาร และของผู้บริหารของส่วนราชการ โดยกำหนดเป็นกฎระเบียบที่บังคับใช้และนโยบายของส่วนราชการจะระบุเป็นลายลักษณ์อักษรถึงสิทธิและความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม รวมทั้งอธิบายถึงวิธีการกำหนดทิศทางและการควบคุมเพื่อสร้างหลักประกันในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ความโปร่งใสของการปฏิบัติงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- **วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์** หมายถึง จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์การ
- **ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์** หมายถึง สิ่งที่ต้องจัดการต่อเอาชนะเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์
- **ผู้รับบริการ (Customer)** หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและการบริการของส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ
- **ข้อมูลและสารสนเทศ** หมายถึง ข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ คำรับรองการปฏิบัติราชการ กระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว ต้องมีคุณลักษณะที่ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย
- **เครื่องมือการจัดการความรู้ (Knowledge Management หรือ KM)** เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์การที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์การสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- **ความผูกพันของบุคลากร** หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นของบุคลากรทั้งในด้านความรู้สึกละเลียดปัญหาเพื่อให้งาน พันธกิจ และวิสัยทัศน์ของส่วนราชการบรรลุผล
- **กระบวนการ** หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ
- **กระบวนการสร้างคุณค่า** หมายถึง กระบวนการสำคัญที่สร้างประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งต่อการบรรลุพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- **กระบวนการสนับสนุน** หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้แก่ส่วนราชการและการปฏิบัติงานประจำวัน

- **ข้อกำหนดที่สำคัญ** (Key Requirement) หมายถึง สิ่งที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
- **นวัตกรรม** (Innovation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการ หรือประสิทธิผลของส่วนราชการ รวมทั้งสร้างมูลค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **มาตรฐานการปฏิบัติงาน** (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

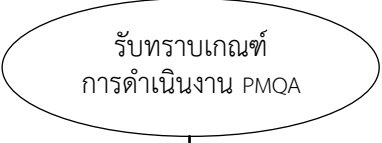
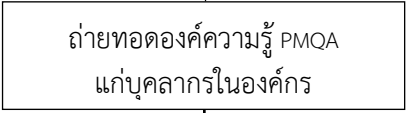
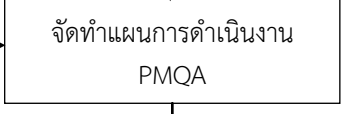
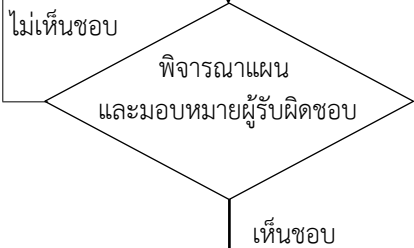
- **ผู้บริหารหน่วยงาน** พิจารณออนุมัติ/ให้ความเห็นชอบการดำเนินงาน รวมทั้งให้คำปรึกษาในการดำเนินกิจกรรมตามเกณฑ์การพัฒนาคูณาการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
- **หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ** เป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินงาน PMQA เสนอแนะ ให้คำปรึกษา และติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์ PMQA ที่กำหนด รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ ก่อนแจ้งเวียนหน่วยงานใน สปค. สรค. เพื่อทราบและใช้เป็นข้อมูลสำหรับการทบทวน ปรับปรุงผลการดำเนินงานในปีต่อไป
- **หน่วยงานใน สปค. และ สรค.** ร่วมดำเนินการพัฒนาองค์การตามแผนงานและเกณฑ์ PMQA
- **คณะกรรมการพัฒนาคูณาการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี** องค์ประกอบคณะทำงานประกอบด้วย รองปลัดกระทรวงคมนาคม (ด้านอำนวยการ) เป็นประธานคณะทำงาน ที่ปรึกษาด้านเศรษฐกิจการขนส่งทางบก เป็นรองประธานคณะทำงาน หัวหน้าหน่วยงานใน สปค. และ สรค. เป็นผู้ทำงาน และมีหัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นผู้ทำงานและเลขานุการ เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นผู้ทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
 - ๑) จัดทำนโยบายและกรอบการดำเนินการพัฒนาคูณาการบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและสำนักงานรัฐมนตรีเสนอปลัดกระทรวงคมนาคมเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการ
 - ๒) เสนอแนะและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคูณาการบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและสำนักงานรัฐมนตรี
 - ๓) ติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการดำเนินการเสนอปลัดกระทรวงคมนาคม
 - ๔) ดำเนินการอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาคูณาการบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและสำนักงานรัฐมนตรี

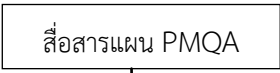
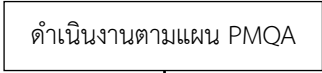
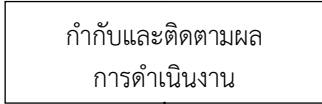
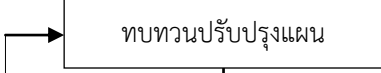
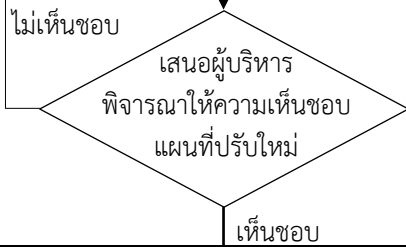
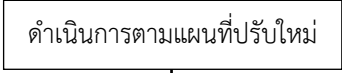
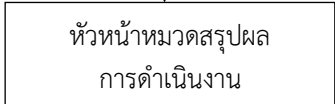
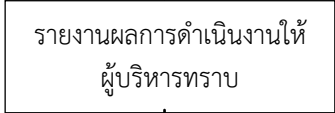
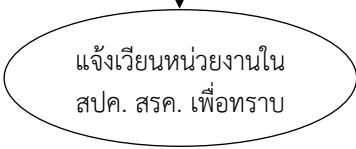
๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (PMQA)

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้แล้วเสร็จตามแผน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สปค.

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
สำนักงาน ก.พ.ร.จัดประชุมชี้แจง เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ระดับพื้นฐาน และเจ้าหน้าที่ กพบ. เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบ เกณฑ์การดำเนินงานรายหมวด		๑ วัน	- สำนักงาน ก.พ.ร. - กพบ. สปค.
ถ่ายทอดองค์ความรู้ PMQA แก่ บุคลากรในองค์กร โดยเชิญผู้แทน สำนักงาน ก.พ.ร./ผู้เชี่ยวชาญด้าน PMQA มาบรรยายให้ความรู้ เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานตาม เกณฑ์ PMQA และการตรวจรับรองฯ PMQA		๓ ชม.	- สำนักงาน ก.พ.ร. - กพบ. สปค. - ผู้เชี่ยวชาญ PMQA
จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน การ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐของ สปค. และ สรค.		๑ วัน	- กพบ. สปค.
พิจารณาศึกษาเกณฑ์ PMQA วิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำ แผนการดำเนินงานประจำปี		๑ สัปดาห์	- กพบ. สปค.
จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อชี้แจง เกณฑ์ PMQA และพิจารณาให้ ความเห็นชอบแผนการดำเนินงาน รวมทั้งการจัดตั้งทีมงาน PMQA เพื่อ มอบหมายผู้รับผิดชอบรายหมวด		๓ ชม.	- คณะทำงาน PMQA

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
สื่อสารแผนการดำเนินงาน PMQA โดยแจ้งเวียนหน่วยงานใน สปค. และ สรค. เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง		๓๐ นาที	- กพบ. สปค.
ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน PMQA ตามแผน		ตลอด ปีงบประมาณ	- หน่วยงานใน สปค. สรค.
กำกับและติดตามผลการดำเนินงาน PMQA ตามแผน		ช่วง ระยะเวลา ดำเนินการ ตามแผน	- กพบ. สปค.
ทบทวนปรับปรุงแผนการดำเนินงาน		๑ วัน	- กพบ. สปค.
นำเสนอแผนที่ปรับเปลี่ยนให้ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ		๑ วัน	- กพบ. สปค. - ผู้บริหาร คค.
ดำเนินงานตามแผนที่ปรับเปลี่ยน		ช่วงหลังปรับ แผนจนถึงสิ้น ปีงบประมาณ	- หน่วยงานใน สปค. สรค.
หัวหน้าหมวด PMQA สรุปผลการดำเนินงานให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ ดำเนินการต่อไป		๒ วัน	- หัวหน้าหมวด PMQA
ประเมินองค์การตามเกณฑ์ PMQA ๗ หมวด		๒ สัปดาห์	- กพบ. สปค.
จัดทำหนังสือรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ		๑ วัน	- กพบ. สปค.
แจ้งผลการดำเนินงานให้หน่วยงานใน สปค. สรค. ทราบ เพื่อนำผลไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป		๑ วัน	- กพบ. สปค.

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ส่วนราชการยกระดับและพัฒนาองค์กรให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการ และจัดให้มีการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified Fundamental Level) ทุก ๓ ปี ซึ่งมีการตรวจประเมินรอบที่ ๑ เสร็จสิ้นไปแล้วเมื่อปี ๒๕๕๕ – ๒๕๕๗ และได้เริ่มตรวจประเมินรอบที่ ๒ ตั้งแต่ปี ๒๕๕๙ – ๒๕๖๑ ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมได้มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ดังกล่าว โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เข้าร่วมประชุมชี้แจงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ซึ่งจัดโดยสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อรับทราบเกณฑ์การดำเนินงาน รายหมวด ได้แก่

- ลักษณะสำคัญขององค์กร
- หมวด ๑ การนำองค์กร
- หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร
- หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ
- หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

๒) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จัดให้มีการประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ PMQA แก่บุคลากรในองค์กร โดยเชิญผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. / ผู้เชี่ยวชาญด้าน PMQA มาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA และการตรวจรับรองฯ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และดำเนินงานให้สามารถผ่านเกณฑ์การตรวจรับรองฯ PMQA ได้

๓) เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในฐานะฝ่ายเลขานุการ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ สปค. และ สรค. ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำนโยบายและกรอบการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สปค. และ สรค. รวมทั้งเสนอแนะและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการดำเนินงาน และดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สปค. และ สรค.

๔) เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พิจารณาศึกษาเกณฑ์ PMQA ทั้ง ๗ หมวด วิเคราะห์คำถามทุกข้อของแต่ละหมวด และจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี

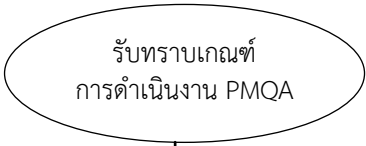
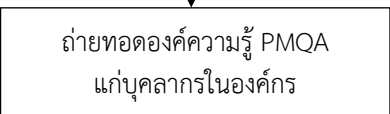
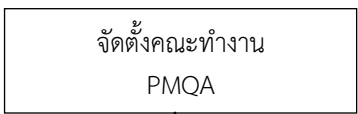
๕) ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ จัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ สปค. และ สรค. เพื่อชี้แจงเกณฑ์ PMQA ทั้ง ๗ หมวด และเสนอที่ประชุมเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณ รวมทั้งการตั้งทีมงาน PMQA เพื่อมอบผู้รับผิดชอบรายหมวด และสรุปผลการประชุมคณะทำงานฯ แจ้งเวียนหน่วยงานใน สปค. และ สรค. เพื่อทราบแผนการดำเนินงาน PMQA

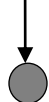
๖) ผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามแผน PMQA โดยหัวหน้าหมวดจะจัดประชุมเพื่อชี้แจงเกณฑ์ และแผนการดำเนินงาน รวมทั้งมอบหมายให้หน่วยงานใน สปค. สรค. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผน

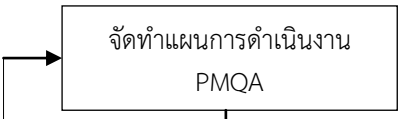
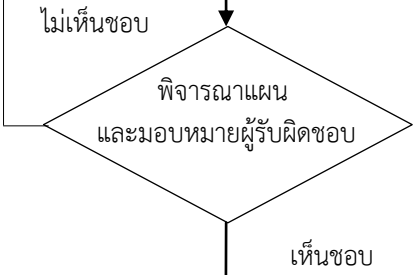
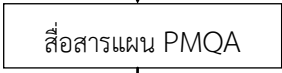
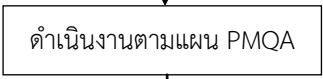
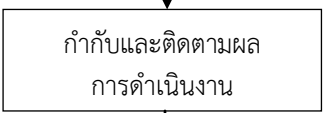
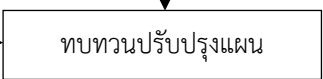
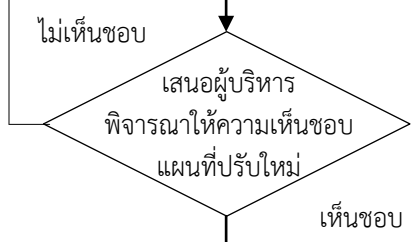
๗) ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ กำกับและติดตามผลการดำเนินงาน PMQA ภาพรวมตามแผน ในกรณีที่ PMQA หมวดใดมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน จะต้องหาวิธีเร่งรัดการดำเนินการ หรือทบทวน ปรับแผนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย และนำเสนอแผนที่ปรับปรุงใหม่ให้ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนดำเนินการตามแผนที่ปรับปรุงต่อไป

๘) หัวหน้าหมวด PMQA สรุปผลการดำเนินงานให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ ดำเนินการและ ประเมินองค์การตามเกณฑ์ PMQA ๗ หมวด รวมทั้งจัดทำหนังสือรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ ก่อนแจ้งเวียนหน่วยงานใน สปค. สรค. ทราบ เพื่อนำผลไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
๑		๑ วัน	สำนักงาน ก.พ.ร.จัดประชุมชี้แจงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน และเจ้าหน้าที่ กพบ. เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบเกณฑ์การดำเนินงานรายหมวด	- กพบ. ได้รับทราบเกณฑ์ PMQA รวดเร็วทันต่อการปฏิบัติงาน และเกณฑ์มีรายละเอียดชัดเจน	- สำนักงาน ก.พ.ร. - กพบ. สปค.
๒		๓ ชม.	ถ่ายทอดองค์ความรู้ PMQA แก่บุคลากรในองค์กร โดยเชิญผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร./ผู้เชี่ยวชาญด้าน PMQA มาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA และการตรวจรับรองฯ PMQA	- บุคลากรใน สปค. และ สรค. ได้รับความรู้เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA การตรวจรับรองฯ และสามารถนำแนวทางไปดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย	- สำนักงาน ก.พ.ร. - กพบ. สปค. - ผู้เชี่ยวชาญ PMQA
๓		๑ วัน	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ สปค. และ สรค.	- องค์ประกอบคณะทำงานและอำนาจหน้าที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์	- กพบ. สปค.



ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
๔		๑ สัปดาห์	พิจารณาศึกษาเกณฑ์ PMQA วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี	- จัดทำแผนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ	- กพบ. สปค. -
๕		๓ ชม.	จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อชี้แจงเกณฑ์ PMQA และพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงาน รวมทั้งการจัดตั้งทีมงาน PMQA เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบรายหมวด	- แผนได้รับการพิจารณาให้ความเห็นชอบ - สามารถระบุผู้รับผิดชอบดำเนินการรายหมวด	- คณะทำงาน PMQA
๖		๓๐ นาที	สื่อสารแผนการดำเนินงาน PMQA โดยแจ้งเวียนหน่วยงานใน สปค. และ สรค. เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	- บุคลากรใน สปค. สรค. ได้รับทราบแผนการดำเนินงาน PMQA ได้รวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน	- กพบ. สปค.
๗		ตลอดปีงบประมาณ	ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน PMQA ตามแผน	- ผู้ที่ได้รับมอบหมายเร่งรัดการดำเนินงานตามแผน PMQA ได้แล้วเสร็จและบรรลุเป้าหมาย	- หน่วยงานใน สปค. สรค.
๘		ช่วงระยะเวลาดำเนินการตามแผน	กำกับและติดตามผลการดำเนินงาน PMQA ตามแผน	- สามารถเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน	- กพบ. สปค.
๙		๑ วัน	ทบทวนปรับปรุงแผนการดำเนินงาน	- แผนที่ปรับปรุงใหม่มีความเหมาะสม	- กพบ. สปค.
๑๐		๑ วัน	นำเสนอแผนที่ปรับปรุงใหม่ให้ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ	- แผนที่ปรับปรุงใหม่ได้รับการพิจารณาให้ความเห็นชอบ	- กพบ. สปค. - ผู้บริหาร คค.



ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
๑๑	ดำเนินการตามแผนที่ปรับปรุง	ช่วงหลังปรับ แผนจนถึงสิ้น ปีงบประมาณ	ดำเนินงานตามแผนที่ ปรับปรุง	- สามารถดำเนินการ ตามแผนที่ปรับปรุงได้ บรรลุเป้าหมายอย่างมี ประสิทธิภาพ	- หน่วยงานใน สปค. สรค.
๑๒	หัวหน้าหมวดสรุปผล การดำเนินงาน	๒ วัน	หัวหน้าหมวด PMQA สรุปผลการดำเนินงาน ให้ฝ่ายเลขานุการ คณะทำงานฯ ดำเนินการ ต่อไป	- ได้รับรายงานผล การดำเนินงาน PMQA รายหมวด ที่มีความ ถูกต้อง ครบถ้วน และ ทันเวลา	- หัวหน้าหมวด PMQA
๑๓	ประเมินองค์การ ๗ หมวด	๒ สัปดาห์	ประเมินองค์การตาม เกณฑ์ PMQA ๗ หมวด	- สามารถวิเคราะห์ ประเมินผลองค์การทั้ง ๗ หมวด ได้ถูกต้อง และสอดคล้องตาม เกณฑ์ PMQA	- กทบ. สปค.
๑๔	รายงานผลการดำเนินงานให้ ผู้บริหารทราบ	๑ วัน	จัดทำหนังสือรายงานผล การดำเนินงานให้ผู้บริหาร ทราบ	- สามารถจัดทำรายงาน ได้แล้วเสร็จทันเวลาตาม ที่กำหนดในแผน - รายงานมีความครบถ้วน สมบูรณ์	- กทบ. สปค.
๑๕	แจ้งเวียนหน่วยงานใน สปค. สรค. เพื่อทราบ	๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินงาน ให้หน่วยงานใน สปค. สรค. ทราบ เพื่อนำผล ไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป	- ผู้บริหาร และหัวหน้า หน่วยงานใน สปค. สรค. ได้รับทราบรายงานผล การดำเนินงาน PMQA	- กทบ. สปค.

๘. ระบบติดตามประเมินผล

เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งเป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ สปค. และ สรค. เป็นผู้ทำหน้าที่ติดตามผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ตามที่ที่ประชุมคณะทำงานฯ ได้มีมติมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินงานทั้ง ๗ หมวด โดยฝ่ายเลขานุการได้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานภาพรวม และหัวหน้าหมวดต่าง ๆ จัดทำแผนการดำเนินงานรายหมวด ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ จะมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนเป็นระยะๆ ในระหว่างปีงบประมาณ รวมทั้งติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ให้เป็นไปตามเกณฑ์และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

๙. เอกสารอ้างอิง

- มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นเครื่องมือพัฒนาระบบราชการ

- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

- ลักษณะสำคัญขององค์การ
- แผนการดำเนินงาน PMQA
- รายงานการประเมินตนเอง (Self Certified FL)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

ลักษณะสำคัญขององค์การ

ส่วนราชการ/จังหวัด

คำอธิบายการตอบคำถาม

รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

- ส่วนราชการในที่นี้ หมายถึง “ส่วนราชการ” ที่ดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้
- การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ ให้ส่วนราชการพิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ หรือการบริหารจัดการครอบคลุมทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการ
- การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงการปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้ง องค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- คำถามที่ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “ส่วนราชการมี ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”
- การตอบคำถาม ให้ส่วนราชการอธิบาย บริบทที่สำคัญขององค์การ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละ คำถาม โดยใช้วิธีการพรรณนาความ ใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตาราง ตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม

ลักษณะสำคัญขององค์การ คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

กรุณาคำถามดังต่อไปนี้

1. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย
 - พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง
 - ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการคืออะไร
 - กลไก/วิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร
- (2) วิสัยทัศน์และค่านิยม
 - เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร
 - สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
 - ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร
 - มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง
 - อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่าง ๆ
 - องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร
 - ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของส่วนราชการอะไรบ้าง
- (4) สินทรัพย์
 - ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ
 - ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

- (6) โครงสร้างองค์การ
 - โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร
 - ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด (*)
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (*)
 - กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร
 - ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร
- (8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน
 - ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้างและมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
 - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีส่วนร่วมหรือบทบาทอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ (*)
 - กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

2. สภาวะการณ์ขององค์การ: สภาวะการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
 - สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด ประเภทการแข่งขันและจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
 - ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันของส่วนราชการในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันของส่วนราชการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกันมีอะไรบ้าง
- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในส่วนราชการ นอกส่วนราชการและจากต่างประเทศกันมีอะไรบ้าง
- มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมินการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง

แผนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ – กันยายน ๒๕๕๙

กิจกรรม/โครงการ ประชาสัมพันธ์	วิธีการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน												หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙	๑. ทบทวนและจัดทำแผนการดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙													
	๒. ประชุมคณะทำงานฯ PMQA ครั้งที่ ๑ เพื่อ พิจารณาแผนการดำเนินงาน และการจัดตั้ง ทีมงาน PMQA ๗ หมวด													
	๓. หัวหน้าหมวดจัดส่งแผนการดำเนินงานให้ ฝ่ายเลขานุการทราบ													
	๔. ผู้ทำงานแต่ละหมวดประชุมเพื่อติดตาม ความก้าวหน้าการดำเนินการรายหมวด และ รายงานผลตามเกณฑ์การตรวจรับรองฯ ฉบับที่ ๒ ให้ฝ่ายเลขานุการทราบและ ดำเนินการต่อไป													
	๕. ประชุมคณะทำงานฯ PMAQ ครั้งที่ ๒ เพื่อ ติดตามผลการดำเนินงานทั้ง ๗ หมวด													
	๖. สรุปผลการดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙													

รายงานการประเมินตนเอง

ของ

.....

หมวด 1 การนำองค์การ

กลไกการวัด



LD1

LD2

LD3

LD4

LD5

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินการ
LD1	ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อคนที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	แนวทางและวิธีการของผู้บริหารที่มอบหมายให้ในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม และการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าว	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
		D (0.3)	ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมโดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
			<u>ผู้บริหารของส่วนราชการมีการดำเนินการสื่อสารไปสู่บุคลากร ตลอดจนทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ</u>	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
		RII (0.3)	บุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
			<u>ส่วนราชการมีการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่พันธมิตรและผู้แทนปทัชศักร และส่วนราชการหรือวิสัยทัศน์ และที่สหพันธ์ที่กำหนดไว้</u>	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
			ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์การที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
LD2	ผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นในการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล		คะแนน	ข้อมูลคิด
		A (0.4)	แนวทางและวิธีการของผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นในการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
		D (0.3)	<u>ผู้บริหารของส่วนราชการในชั้นนโยบาย สร้างบรรยากาศผ่านหน่วยงานสำคัญคือความ แสดงตนเป็นตัวอย่างที่ดี</u>	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
			ผู้บริหารกำหนดและติดตามสำรวจหรือสำรวจวิธีการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
		RII (0.3)	ทำให้มั่นใจว่าพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับหลักจริยธรรม พฤติกรรมที่มีจริยธรรมการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด รวมทั้งผู้ส่งมอบและผู้รับของส่วนราชการ	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

หมวด 1 การนำองค์การ

กดปุ่มรหัส



LD1

LD2

LD3

LD4

LD5

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ
		<u>บุคลากรประเภทใดบ้างที่มีความพร้อมมาปฏิบัติงานขององค์การ</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเชื่อมั่นในด้านธรรมาภิบาลขององค์การ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
			คะแนน	ข้อมูลคิด	
LD3	ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล	A (0.4) <u>มีแนวทางและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เช่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การออกแบบหรือมอบหมายงานและรูปแบบการปฏิบัติงาน การปรับปรุงแก้ไของค์การ การเขียนคำสั่ง การมอบหมายผลการดำเนินงาน การสื่อสารที่ชัดเจน และการส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		D (0.3) ผู้บริหารและส่วนราชการดำเนินการตามแผนงาน กิจกรรมในการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		R/I (0.3) <u>ส่วนราชการมีความพร้อมที่จะตอบสนองความจำเป็นในการบรรลุพันธกิจและยุทธศาสตร์ในปัจจุบันและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		ส่วนราชการมีความคล่องตัวในการบริหารงานขององค์การสามารถแก้ไขปัญหาที่ถกานมา	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		ส่วนราชการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ เกิดการเรียนรู้ในระดับองค์การและระดับบุคคล	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
			คะแนน	ข้อมูลคิด	
LD4	ส่วนราชการมีการดำเนินการระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการจัดและประพฤติมิชอบ	A (0.4) แนวทางและวิธีการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการจัดและประพฤติมิชอบ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		D/I (0.3) มีการดำเนินการตามวิธีการในการกำกับดูแลองค์การที่ดี	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	

หมวด 1 การนำองค์การ					
รหัส		แนวทางการดำเนินการ		ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ตรงส่วน	
				การดำเนินการ	
				คำอธิบายผลการดำเนินการ	
				มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการในการกำกับดูแลองค์กรที่ดี	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
			R/I (0.3)	บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
				มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน และมีธรรมาภิบาล	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
				มีความรับผิดชอบต่อ สามารถปฏิบัติตามอย่างถูกต้องต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
				มีความเชื่อถือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม และมีภาพลักษณ์ที่ดี	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
LD5	ส่วนราชการมีวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ด้รวัด และ เป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ	A (0.4)		มีการคำนึงถึงผลกระทบทางลบจากการดำเนินงานตามพันธกิจ วิเคราะห์และ ประเมินถึงระดับความรุนแรงและกลุ่มเป้าหมายของผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
				มีการกำหนดมาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ ตามลำดับความสำคัญของผลกระทบทางลบที่อาจจะเกิดขึ้น	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
		D (0.3)		มีการดำเนินการตามมาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
				มีการกำหนดและติดตามตัววัด หรือตัวชี้วัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการเตรียมการเชิงรุก และจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้น	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
		R/I (0.3)		มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือเตรียมการนำมาใช้ประกอบในการจัดทำยุทธศาสตร์	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
				ลดความเสี่ยงภัย ความสูญเสียจากการทำงานและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
				คะแนน	ข้อมูลผิด
				คะแนนรวม	ข้อมูลผิด

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

กดยอมรับ

SP1

SP2

SP3

SP4

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ
SP1	ส่วนราชการมีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีการระบุขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ กรอบระยะเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว ที่พิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	A (0.4)	* แนวทางและวิธีการในการวางแผนยุทธศาสตร์ระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์การ	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	
			* <u>กระบวนการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร การคาดการณ์ผลกระทบดำเนินงาน และองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนยุทธศาสตร์</u>	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	
		D (0.3)	* มีการวางแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ 4 ปี ตามแนวทาง วิธีการ และกระบวนการที่กำหนดไว้	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	
		R/I (0.3)	* <u>แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต</u>	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	
			* แผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ อาทิ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ แผนงานโครงการและกิจกรรม มีความสอดคล้องและตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้ - ลักษณะสำคัญขององค์การ : ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - วิสัยทัศน์และพันธกิจ - ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	
			คะแนน	ข้อมูลคิด	
SP2	ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด	A (0.4)	* แสดงวิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุม และเหมาะสมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	
			* รายการข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนที่กำหนดรายละเอียดกรอบระยะเวลาในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	
			* <u>แสดงแนวทางวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์</u>	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์						กตปมรหัส →	SP1	SP2	SP3	SP4
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ				
		D (0.3)	- การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์ - สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่อาจเกิดขึ้น	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่					
		R/I (0.3)	<u>แผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ อาทิ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ แผนงานโครงการและกิจกรรม มีความสอดคล้องและตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้</u> - ลักษณะสำคัญขององค์กร : ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - วิสัยทัศน์และพันธกิจ - โอกาสและทิศทางในอนาคตของส่วนราชการ - ความสมดุลของทรัพยากรและมีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ - สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่					
				คะแนน	ข้อมูลผิด					
SP3	ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญโดยคำนึงถึงความพร้อมของทรัพยากรของส่วนราชการ สื่อสารสร้างความเข้าใจ รวมถึงนำแผนไปสู่การปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	A (0.4)	มีการกำหนดแผนงาน ครอบคลุมระยะเวลาในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่มีความชัดเจน	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่					
		D (0.3)	- ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีทีระรายละเอียดของแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่มีความชัดเจน รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ <u>มีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ</u>	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่					
			หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการนำแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติ	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่					

หมวด 2		กตปฎิรพีส์ →		SP1	SP2	SP3	SP4
รหัส	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ			
SP4	• <u>แผนปฏิบัติการมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความพร้อมของทรัพยากรที่ส่วนราชการมีอยู่</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่				
	• แผนปฏิบัติการมีความสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่				
		คะแนน	ข้อมูลผิด				
	• <u>ส่วนราชการมีระบบในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่				
	• ส่วนราชการมีแผนงานและแนวทางในการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลเพื่อใช้ในการกำกับติดตาม และประเมินผลสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่				
	• ส่วนราชการมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่				
	• ส่วนราชการมีการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่				
	• ส่วนราชการนำข้อมูลที่ได้รับจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมาใช้ในการทบทวนแผนปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่				
	• <u>ส่วนราชการนำข้อมูลจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสม</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่				
	• มีการเชื่อมโยงผลการปฏิบัติการกับระบบการจัดสรรสิ่งจูงใจ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่				
		คะแนน	ข้อมูลผิด				
		คะแนนรวม	ข้อมูลผิด				

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						กคป.ร.ท.ส. →	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ					
CS1	ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้	A (0.4)	มีการกำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่						
		D (0.3)	<u>มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันและเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม</u> - มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ และจัดทำเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่						
		R/I (0.3)	<u>มีการนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่						
				คะแนน	ข้อมูลผิด						
CS2	ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทั้งถึงที่สำคัญขององค์กร และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่ว่าแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่						
		D (0.3)	- มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความทันสมัย - มีสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทั้งถึงที่สำคัญขององค์กร และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำเสนอแนะของปัญหา เพื่อนำไปสู่การจัดทำเป็นสารสนเทศและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบ</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่						
		R/I (0.3)	<u>นำสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่						
				คะแนน	ข้อมูลผิด						

กดปุ่มรหัส

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ควรเว้น	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ	
CS3	ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	* แสดงวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ ผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อขัดข้อง ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน เป็นต้น	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		D (0.3)	* มีการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
			* มีสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
			* มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความไม่พึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหาและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		R/I (0.3)	* นำสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
			คะแนน	ข้อมูลผิด		
CS4	ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรักษาสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	* มีการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับองค์การ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
			* มีแนวทางและวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		D (0.3)	* มีการจัดกิจกรรมในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		R/I (0.3)	* ส่วนราชการมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
			* ส่วนราชการมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการให้บริการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
			* ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข่าวสารข้อมูล มีความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่	
			คะแนน	ข้อมูลผิด		

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กดปุ่มรหัส →

CS1 CS2 CS3 CS4 CS5

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครอบคลุม	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินการ
CS5	ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ	A (0.4)	ส่วนราชการมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
		D/L (0.3)	รวบรวม วิเคราะห์ และบ่งชี้ถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาข้อร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
		R/I (0.3)	ระบบการจัดการข้อร้องเรียนสามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหของผู้ร้องเรียนได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
			ส่วนราชการสามารถนำบทเรียนที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและบริการ	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
			ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ มีข้อร้องเรียนลดลง ไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ	☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
			คะแนน	ข้อมูลผิด
			คะแนนรวม	ข้อมูลผิด

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้						กตปฐพี	IT1	IT2	IT3	IT4
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ				
IT1	ส่วนราชการมีการเลือก ครอบคลุม ตัววัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ	A (0.4)	* แสดงวิธีการเลือก ครอบคลุม ตัววัดการดำเนินงานที่สำคัญของส่วนราชการ เพื่อใช้ในการติดตามความก้าวหน้า และผลสำเร็จของการดำเนินงานของส่วนราชการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
		D (0.3)	* <u>แสดงตัววัดที่สำคัญของส่วนราชการที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้าและผลสำเร็จของการดำเนินงานของส่วนราชการ</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* รวมรวม ติดตามผลการดำเนินงานตามตัววัดเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินการโดยรวม	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
		R/I (0.3)	* การแสดงให้เห็นถึงระบบการวัดผลที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการ เพื่อใช้ติดตามผลที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การดำเนินการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* <u>ข้อมูลมีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สามารถนำไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
				คะแนน	ข้อมูลผิด					
IT2	ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบปฏิบัติที่ดี และนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	A (0.4)	* <u>แสดงระบบการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่นำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
		D (0.3)	* มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* นำผลของการทบทวนไปใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปรับปรุงองค์การ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
		R/I (0.3)	* เกิดการเรียนรู้แบบปฏิบัติที่ดี	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* <u>แสดงให้เห็นถึงผลการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตและนำไปสู่การสร้างโอกาสในการปรับปรุงผลการดำเนินการ</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* เชื่อมโยงการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ ไปสู่การจัดทำสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
				คะแนน	ข้อมูลผิด					

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้							กคปมรฟส →		IT1	IT2	IT3	IT4
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ						
IT3	ส่วนราชการมีวิธีการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์กร เพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ	A (0.4)	* <u>แนวทางและวิธีการคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์กร</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
			* แนวทางการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
		D/L (0.3)	* มีการแบ่งปันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีอยู่	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
			* มีการนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศไปถ่ายทอดและขยายผล	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
		R/I (0.3)	* <u>แสดงถึงการมีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร และนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงการพัฒนากระบวนการที่เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
			* เกิดวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
				คะแนน	ข้อมูลผิด							
IT4	ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย สำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ	A (0.4)	* <u>แนวทางและวิธีการที่ส่วนราชการนำไปใช้ในการพัฒนาเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
			* แนวทางในการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
		D (0.3)	* <u>แสดงฐานข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่ส่วนราชการได้พัฒนาให้มี ความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
			* แสดงระบบการรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
		R/I (0.3)	* ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
				คะแนนรวม	ข้อมูลผิด							

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร						กดปุ่มรหัส →	HR1	HR2	HR3	HR4
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ				
HR1	ส่วนราชการมีการจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ แผนดังกล่าวได้มีการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากร รวมถึงได้นำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ	A (0.4)	* <u>แสดงแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ และครอบคลุมตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard)</u> <u>กรณีจังหวัด</u> <u>แสดงแผนเตรียมบุคลากรในการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนยุทธศาสตร์</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
		D (0.3)	* <u>มีการดำเนินการตามแผนด้านทรัพยากรบุคคล</u> <u>กรณีจังหวัด</u> <u>แสดงการดำเนินการตามแผนเตรียมบุคลากรในการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนยุทธศาสตร์</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* <u>มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผน</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
		R/I (0.3)	* <u>มีการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีระบบงานและสมรรถนะที่สอดคล้องและนำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์การ</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
				คะแนน	ข้อมูลคิด					

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร					กดปุ่มรหัส →		HR1	HR2	HR3	HR4
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ				
HR2	ส่วนราชการมีการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการทำงานของบุคลากร มีการประเมินและปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว	A (0.4)	* แสดงแนวทางและวิธีการในการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพ สวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
		D (0.3)	* มีการสำรวจปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อประเมินและจัดทำแผนงานและแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* <u>แสดงผลของการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
		R/I (0.3)	* <u>องค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพ สวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการทำงานที่ดีและมีความเหมาะสม</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* แสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นของบุคลากร	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
				คะแนน	ข้อมูลผิด					

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร						กตปมรฟส →	HR1	HR2	HR3	HR4		
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ							
HR3	ส่วนราชการมีการประเมินความผูกพันของบุคลากร มีวิธีการและตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มของบุคลากร	A (0.4)	* มีแนวทางการในการค้นหาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
			* <u>แสดงแนวทางและวิธีการในการวิเคราะห์และสร้างความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่มบุคลากร</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
		D (0.3)	* แสดงผลของการสร้างความผูกพันที่เกิดขึ้นในส่วนราชการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
			* มีวิธีการที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่มในการสร้างให้เกิดความผูกพันต่อการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
		R/I (0.3)	* <u>แสดงให้เห็นว่าผลจากการสร้างความผูกพันช่วยส่งเสริมในบุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ</u>	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
			* บุคลากรมีความมุ่งมั่นและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
			* มีการเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรและความสำเร็จของส่วนราชการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
					คะแนน	ข้อมูลผิด						

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร						กดปุ่มรหัส →	HR1	HR2	HR3	HR4
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ				
HR4	ส่วนราชการมีการจัดทำระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่สนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเอง รวมถึงมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา	A (0.4)	* มีการวิเคราะห์ความต้องการขององค์กรในด้านศักยภาพของบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* แสดงแนวทางและวิธีการสร้างระบบการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* แสดงแนวทางและวิธีการในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
		D/L (0.3)	* มีการพัฒนาบุคลากรตามแนวทางและวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มบุคลากรแต่ละกลุ่ม	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* การนำผลของการประเมินไปสู่การปรับปรุงระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
		R/I (0.3)	* การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* บุคลากรมีศักยภาพ สามารถรองรับความต้องการขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
				คะแนน	ข้อมูลผิด					
				คะแนนรวม	ข้อมูลผิด					

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ				กดยื่นรหัส		PM1	PM2	PM3	PM4	PM5
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ				
PM1	ส่วนราชการมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด	A (0.4)	* มีการกำหนดผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* แนวทางและวิธีการในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* มีแนวทางและวิธีการในการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
		D/R/I (0.6)	* มีข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* แสดงให้เห็นว่าการออกแบบมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยมีการลดรอบระยะเวลา การลดต้นทุน รวมทั้งมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
				คะแนน	ข้อมูลผิด					
PM2	ส่วนราชการมีการปฏิบัติงานของกระบวนการที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ มีการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงเชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ	A (0.4)	* มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สอดคล้องกับผลผลิต การบริการ และกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* มีระบบในการควบคุมและติดตามกระบวนการ และกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
		D/L (0.3)	* การสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานในบุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อปฏิบัติ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* มีการปฏิบัติตามมาตรฐานของกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
			* การทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่					
R/I (0.3)	* แสดงความเชื่อมโยงของผลตัวชี้วัดกระบวนการกับผลการดำเนินงานและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่							
				คะแนน	ข้อมูลผิด					

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ		ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครอบคลุม		การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ	
รหัส	แนวทางการดำเนินการ			คะแนน	ข้อมูลผิด		
PM3	ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ การลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความเสี่ยงของกระบวนการ	A (0.4)	แนวทางและวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และการสูญเสียของกระบวนการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่		
		D/L (0.3)	- มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงกระบวนการ - โครงการ/กิจกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ (ยกตัวอย่างกระบวนการที่ได้ปรับปรุง)	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่		
		R/I (0.3)	- แสดงให้เห็นผลการดำเนินการของกระบวนการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น โดยมีการรวบรวมสารสนเทศของกระบวนการอย่างเป็นระบบ - นำสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ - แสดงให้เห็นถึงการลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความเสี่ยงของกระบวนการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่		
				คะแนน	ข้อมูลผิด		
PM4	ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ได้ดำเนินการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้อินfrastructure	A (0.4)	- มีการประเมินความรุนแรงของภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานตามพันธกิจที่สำคัญขององค์กร - แสดงแผนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่		
		D/L (0.3)	- การสื่อสารและชักจูงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติ - มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนให้มีความเหมาะสม และทันสมัยอยู่เสมอ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่		
		R/I (0.3)	แสดงให้เห็นความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่องของระบบปฏิบัติการ	☐ ใช่	☐ ไม่ใช่		
				คะแนน	ข้อมูลผิด		

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

กดปุ่มรหัส →

PM1	PM2	PM3	PM4	PM5
-----	-----	-----	-----	-----

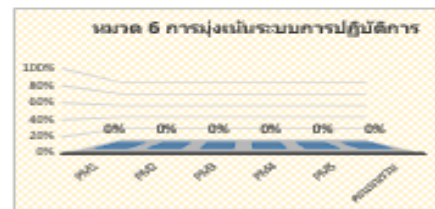
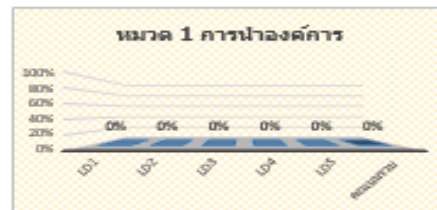
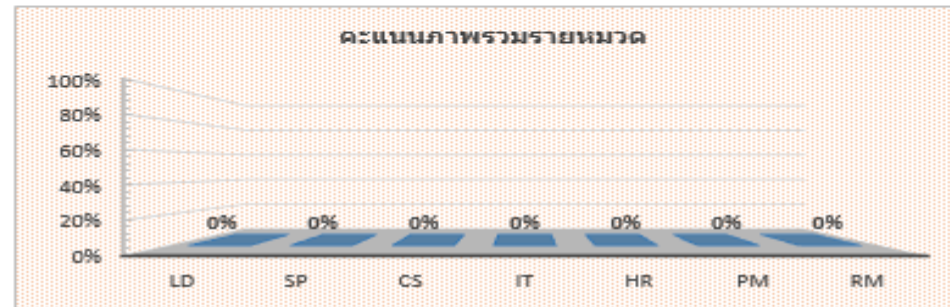
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ
PM5	ส่วนราชการมีวิธีการในการพิจารณาโอกาสในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน	A (0.4)	* <u>แสดงแนวทางและวิธีการในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดนวัตกรรมในส่วนราชการ</u>		
		D (0.3)	* การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมในการทำงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ทำให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน		
		R/I (0.3)	* <u>เกิดนวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงการบริหารและการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร</u>		
			* นวัตกรรมที่เกิดขึ้นตอบสนองต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ		
			* ผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหารและการปฏิบัติงาน		
			คะแนน	ข้อมูลผิด	
			คะแนนรวม	ข้อมูลผิด	

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)												
ตัวชี้วัดผลลัพธ์						เกณฑ์การให้คะแนน					ผลงาน	คะแนน
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ						1	2	3	4	5		
	RM 1	ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ				65	70	75	80	85		%
	RM 2	ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการมีติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ				65	70	75	80	85		%
ผลลัพธ์การดำเนินการด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ											0.00	0.00
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						1	2	3	4	5		
	RM 3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				65	70	75	80	85		%
												%
ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											0.00	0.00

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)												
ตัวชี้วัดผลลัพธ์						เกณฑ์การให้คะแนน					ผลงาน	คะแนน
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร						1	2	3	4	5		
	RM 4	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล	60	70	80	90	100				%	
	RM 5	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนสร้างความผูกพันของบุคลากร	60	70	80	90	100				%	
											%	
	ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร										0.00	0.00
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลส่วนราชการ						1	2	3	4	5		
	RM 6	ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA)	1	2	3	4	5				%	
	RM 7	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร	65	70	75	80	85				%	
											%	
	ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลส่วนราชการ										0.00	0.00

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)													
ตัวชี้วัดผลลัพธ์						เกณฑ์การให้คะแนน					ผลงาน	คะแนน	
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต						1	2	3	4	5			
	RM 8	ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม				80	85	90	95	100	%		
											%		
	ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต										0.00	0.00	
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ						1	2	3	4	5			
	RM 9	ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ				65	70	75	80	85	%		
	RM 10	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้				80	85	90	95	100	%		
											%		
	ผลลัพธ์การดำเนินการด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ										0.00	0.00	
ผลลัพธ์การดำเนินการ						คะแนนรวม			0.00		คะแนนเฉลี่ย		0.00

สรุปผลคะแนนการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2



ภาคผนวก ๒

รายชื่อผู้จัดทำ

รายชื่อผู้จัดทำ

นางวรรณวีร์ ไหวหาร

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม