



การประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

วันจันทร์ที่ 18 มิถุนายน พ.ศ.2550
ณ ห้องประชุม 3201 อาคาร 3 (สน.พส.)





ประเด็นการประชุม

1. ที่มาของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

2. รายละเอียดของการดำเนินการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (โดยสังเขป)

3. การจัดทำรายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1. ที่มา



PMQA คืออะไร

Public Sector Management Quality Award หรือ PMQA

คือ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งถือเป็นรางวัลสูงสุดที่จะมอบให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล

ตราสัญลักษณ์ PMQA เป็นรูปยอดเขาสูง มีดวงดาวเจ็ดจรัสด้านบน ฉากหลังเป็นพื้นธงโบกสะบัด โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า *การได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ การก้าวสู่จุดสูงสุดของการเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ การได้มาซึ่งรางวัลนี้ต้องมีความมานะ เพียรพยายามด้วยความอดทน หลอมรวมกับความตั้งใจจริงของทุกคนในองค์กร เปรียบได้กับดาวสุกใสบนยอดเขาสูง อันหมายถึงรางวัลแด่องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการหรือองค์กรที่เป็นเลิศ*

1. ที่มา

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545



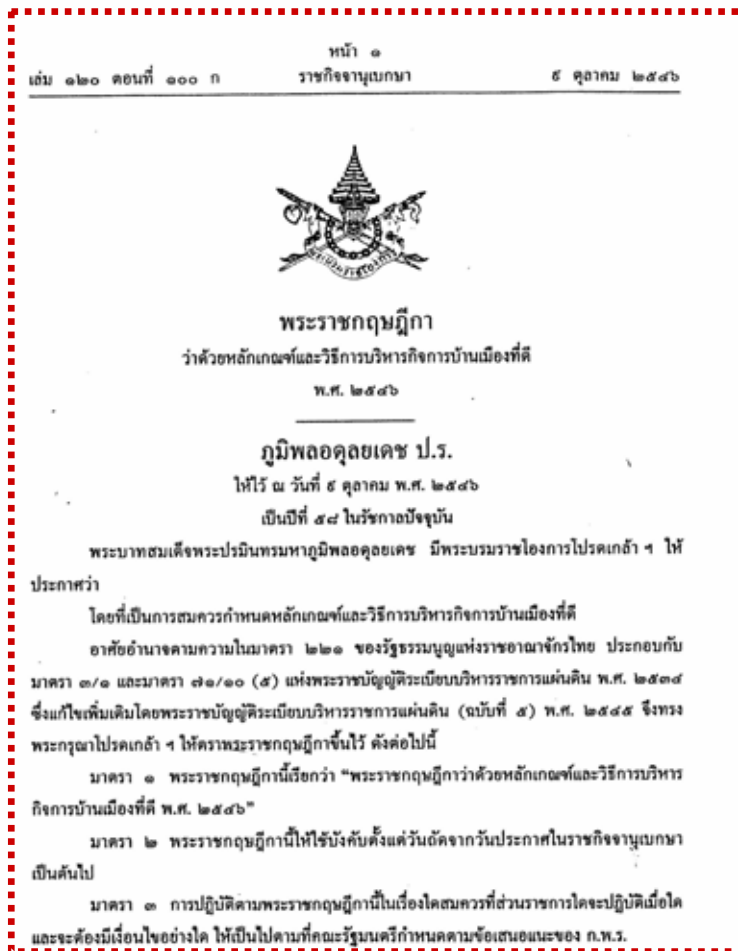
มาตรา 3/1 การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

"เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม เพื่อประโยชน์สุขของมหาชนชาวสยาม"

We will reign with righteousness, for the benefit and happiness of the Siamese people

1. ทิวา

2. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546



กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและข้าราชการให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย 7 ประการ ได้แก่

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

1. ทิวทัศน์

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550

เป้าประสงค์ของการพัฒนาระบบราชการ

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (**Better Service Quality**)
2. ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (**Rightsizing**)
3. ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (**High Performance**)
4. ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (**Democratic Governance**)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 : การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย
- ยุทธศาสตร์ที่ 7 : การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม



2. รายละเอียดโดยสังเขป



การนำมาใช้ในภาครัฐ

การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีดังกล่าวได้ จำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป สำนักงาน ก.พ.ร. จึงร่วมมือกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ดำเนินศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี และกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้แนวทางสามารถเทียบเคียงกับการบริหารการจัดการในระดับสากล จึงได้นำ **" เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ "** มาปรับใช้ ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถใช้ประเมินองค์กรเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2. รายละเอียดโดยสังเขป

“ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ”

ต้นกำเนิด : ปี ค.ศ 1987 โดยสหรัฐอเมริกาได้ริเริ่มสร้าง**เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ**ขึ้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีและเป็นแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา โดยให้ชื่อว่า **Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)**

การใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ : สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กรขนาดทุกประเภท ทั้งองค์กรภาคธุรกิจและภาครัฐ ทั้งองค์กรที่แสวงหาผลกำไรและองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร และสามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรธุรกิจ องค์กรการศึกษา และองค์กรด้านสาธารณสุข รวมถึงหน่วยงานราชการ และหน่วยงานด้านทหาร

การขยายผล : การส่งเสริมให้องค์กรต่าง ๆ มีการประเมินตนเองและปรับปรุงตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติส่งผลให้สหรัฐอเมริกามีเศรษฐกิจที่มั่นคง กลายเป็นผู้นำที่ยิ่งใหญ่ในตลาดโลกในเวลาต่อมา และเป็นแนวทางให้ประเทศต่างๆประยุกต์ไปพัฒนาเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพของชาติมากกว่า 70 ประเทศ



2. รายละเอียดโดยสังเขป

“ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ”

การขยายผล : ประเทศต่างๆได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา หรือ **Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)** ไปพัฒนาและประยุกต์ใช้ มากกว่า 70 ประเทศ เช่น

ประเทศ	ชื่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพที่พัฒนาจาก MBNQA Malcolm Baldrige National Quality Award	ปี ค.ศ. ที่เริ่มประกาศ มอบรางวัล
ออสเตรเลีย	Australian Business Excellence Award (ABEA)	1988
สหภาพยุโรป	European Quality Award (EQA)	1989
สิงคโปร์	Singapore Quality Award (SQA)	1994
ญี่ปุ่น	Japan Quality Award (JQA)	1995
ไทย	Thailand Quality Award (TQA)	2002 (พ.ศ.2545)



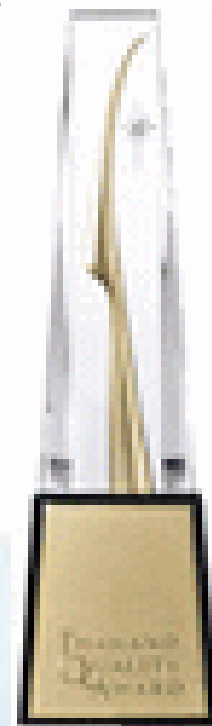


รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

THAILAND QUALITY AWARD : TQA

รายชื่อองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ : TQA

ปี พ.ศ.2545	บริษัทไทยอคริลิค ไฟเบอร์จำกัด
ปี พ.ศ.2546	บริษัทผลิตภัณฑ์กระดาษไทย จำกัด
ปี พ.ศ.2547	ไม่มีองค์กรใดผ่านเกณฑ์
ปี พ.ศ.2548	ไม่มีองค์กรใดผ่านเกณฑ์
ปี พ.ศ.2549	โรงพยาบาลธรรมชาตรีระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)



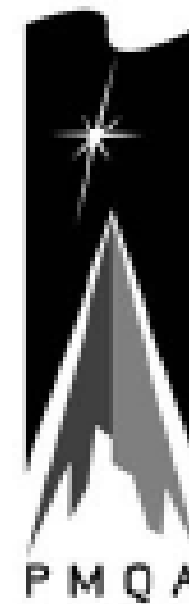
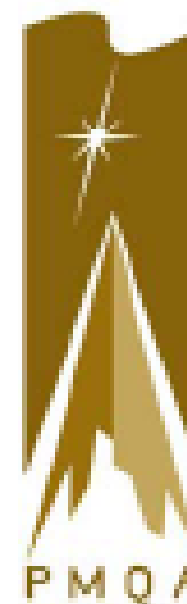


การนำ " เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ " มาใช้ในภาครัฐ

ตัวชี้วัดที่ 16 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

5 %

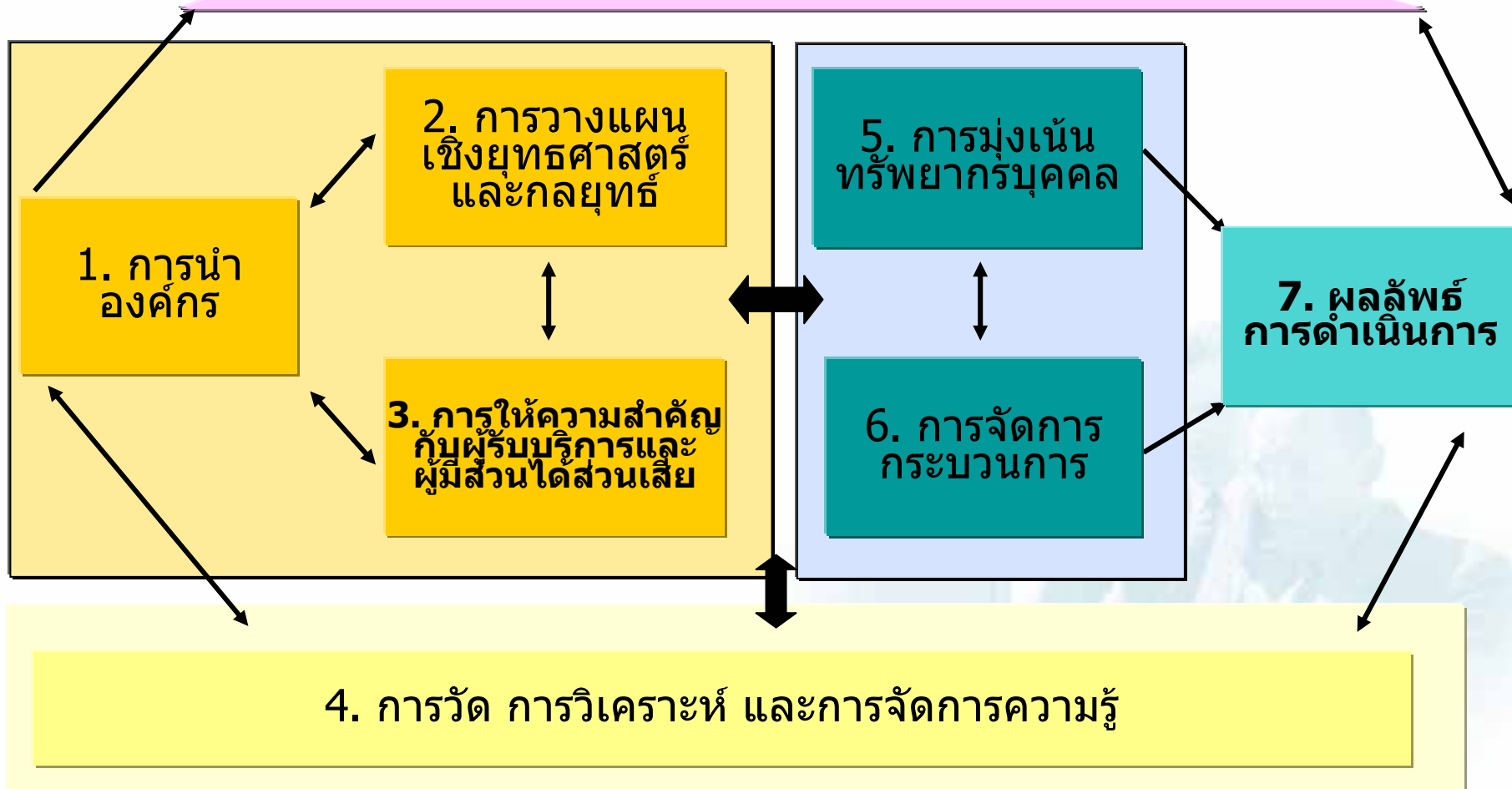
5	จัดทำรายงานการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุงองค์กร ได้แล้วเสร็จครบถ้วน
4	จัดทำรายงานผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ได้แล้วเสร็จครบถ้วน
3	จัดทำรายงานผลการดำเนินการขององค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามแนวทางและแบบฟอร์มที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ได้แล้วเสร็จครบถ้วน
2	จัดทำรายงานผลการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แล้วเสร็จครบถ้วน
1	จัดตั้งคณะทำงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการ และจัดทำแผนดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการ (Roadmap) ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการให้กับบุคลากรและคณะทำงานของส่วนราชการ





เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ลักษณะสำคัญขององค์กร สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทาย





ความเชื่อมโยงการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

พรณ.GG

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. ประสิทธิภาพและคุ้มค่า
4. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5. ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ
6. อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
7. ประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ตัวผลักดันให้เกิดผลลัพธ์



การนำ
องค์กร

การวางแผน
เชิงยุทธศาสตร์
และกลยุทธ์

การมุ่งเน้น
ทรัพยากร
บุคคล

การให้ความสำคัญ
สำคัญกับ
ผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย

การจัดการ
กระบวนการ

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ผลลัพธ์

ประสิทธิผล

คุณภาพ

ประสิทธิภาพ

พัฒนาองค์กร

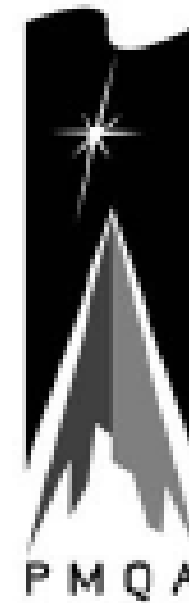
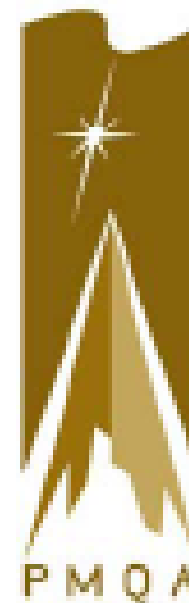


3. การจัดทำรายงาน

ตัวชี้วัดที่ 16 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

5 %

5	จัดทำรายงานการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุงองค์กรได้แล้วเสร็จครบถ้วน
4	จัดทำรายงานผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ได้แล้วเสร็จครบถ้วน
3	จัดทำรายงานผลการดำเนินการขององค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามแนวทางและแบบฟอร์มที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ได้แล้วเสร็จครบถ้วน
2	จัดทำรายงานผลการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แล้วเสร็จครบถ้วน
1	จัดตั้งคณะทำงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการ และจัดทำแผนดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการ (Roadmap) ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการให้กับบุคลากรและคณะทำงานของส่วนราชการ





3. การจัดทำรายงาน

การรายงานผล

ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1. รายงานผลการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร ประกอบด้วย

● 2 หัวข้อ 5 ประเด็น 15 คำถาม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เข้าใจถึงส่วนราชการและสิ่งที่ส่วนราชการนั้นเห็นว่ามีมีความสำคัญ
2. เพื่อช่วยในการระบุข้อมูลสำคัญที่อาจขาดหายไปและทำให้เกิดการมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จของกระบวนการและผลลัพธ์การดำเนินการ
3. เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมในการตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง หากพบว่า เรื่องใดมีข้อมูลไม่เพียงพอหรือข้อมูลขัดแย้งกัน ส่วนราชการสามารถนำเรื่องนั้นไปจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปรับปรุง โดยยังไม่ต้องประเมินตนเองต่อไป

ส่วนที่ 2. รายงานผลการดำเนินการขององค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย

● 7 หมวด 32 ประเด็น 90 คำถาม

วัตถุประสงค์ : เพื่อตรวจประเมินการดำเนินการของส่วนราชการในประเด็นต่าง ๆ ตามหมวดของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการของส่วนราชการนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่อไป



3. การจัดทำรายงาน

ส่วนที่ 1 : 2 หัวข้อ 5 ประเด็น 15 คำถาม

ลักษณะสำคัญขององค์กร

1. ลักษณะองค์กร

ก. ลักษณะพื้นฐาน
ของส่วนราชการ

ข. ความสัมพันธ์
ภายในและภายนอก
องค์กร

2. ความท้าทายต่อองค์กร

ก. สภาพการ
แข่งขัน

ข. ความท้าทาย
เชิงยุทธศาสตร์
และกลยุทธ์

ค. ระบบการ
ปรับปรุงผลการ
ดำเนินการ



3. การจัดทำรายงาน

ส่วนที่ 2 : 7 หมวด 32 ประเด็น 90 คำถาม

หมวด 1	การนำองค์กร ประกอบด้วย 6 ประเด็น 12 คำถาม
หมวด 2	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ประกอบด้วย 4 ประเด็น 9 คำถาม
หมวด 3	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 3 ประเด็น 11 คำถาม
หมวด 4	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 2 ประเด็น 10 คำถาม
หมวด 5	การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ประเด็น 21 คำถาม
หมวด 6	การจัดการกระบวนการ ประกอบด้วย 2 ประเด็น 12 คำถาม
หมวด 7	ผลลัพธ์การดำเนินการ ประกอบด้วย 4 ประเด็น 15 คำถาม



หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กร

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ

- การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ทิศทาง ผลการดำเนินการที่คาดหวัง และการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ
- การสร้างบรรยากาศการให้อำนาจตัดสินใจ นวัตกรรมและความคล่องตัว

ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี

- ความโปร่งใส ตรวจสอบได้
- ความรับผิดชอบต่อสังคม
- การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศชาติ

ค. การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- การทบทวนผลการดำเนินการ
- การนำผลมาปรับปรุงส่วนราชการ

ก. ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

- การดำเนินการกรณีที่การปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อสังคม
- การดำเนินการต่อความกังวลของสาธารณะ

ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

- การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
- การวัดและการตรวจติดตามการมีจริยธรรมองค์กร

ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ

- การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

- การวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
- การนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการวางแผน

ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

- เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกรอบเวลาในการบรรลุ
- ความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการนำไปปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการการนำไปปฏิบัติรวมทั้งการจัดสรรทรัพยากร
- การตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง
- แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
- เกณฑ์เปรียบเทียบที่สำคัญต่าง ๆ



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ
- การรับฟังและเรียนรู้เพื่อกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
- กลไกหลัก ๆ ที่ผู้รับบริการติดต่อส่วนราชการ
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- การใช้ข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินการ
- การติดตามข้อมูลจากผู้รับบริการ



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผล การดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผลการ ดำเนินการ

- การเลือกการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่สอดคล้องและบูรณาการ
- การเลือกและการใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

ข. การวิเคราะห์ผล การดำเนินการ

- การวิเคราะห์เพื่อประเมินผลการดำเนินการและแผนเชิงกลยุทธ์
- การสื่อผลการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และความรู้

ก. ความพร้อมใช้งาน ของข้อมูล และสารสนเทศ

- การทำให้ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งาน
- การเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ
- ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย ใช้งานง่าย

ข. การจัดการ ความรู้

- การจัดการความรู้
- การทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง ทันการณ์ เชื่อถือได้ ปลอดภัย แม่นยำ และเป็นความลับ

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

5.1 ระบบบริหารงานบุคคล

ก. การจัดระบบบริหารงานบุคคล

- การจัดระบบและบริหารงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และความคล่องตัว
- การนำความคิดที่หลากหลายมาใช้ในระบบงาน

ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

- การประเมินผลและให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อสนับสนุนผลการดำเนินการ
- การบริหารค่าตอบแทนรางวัล และสิ่งจูงใจต่าง ๆ

ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าในการงาน

- การกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็น
- การสรรหาว่าจ้าง การสืบทอดตำแหน่ง

ก. การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร

- การหาความต้องการในการฝึกอบรม
- การส่งเสริมการใช้ความรู้และทักษะใหม่

5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในงาน

- การจูงใจให้พนักงานพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่

5.3 ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร

ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

- การปรับปรุงสุขอนามัย ป้องกันภัย
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ข. การให้การสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร

- การกำหนดปัจจัยที่สำคัญต่อความผูกพันความพึงพอใจและแรงจูงใจ
- การบริการสวัสดิการ และนโยบายสนับสนุนพนักงาน



หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

- การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสร้างคุณค่า
- การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ
- การควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- การลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบ ทดสอบและตรวจประเมิน

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ก. กระบวนการสนับสนุน

- การกำหนดกระบวนการสนับสนุน
- การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุน
- การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ
- การควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน
- การลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบ ทดสอบและตรวจประเมิน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 มิติ ด้านประสิทธิผล ตามพันธกิจ

- ผลการบรรลุความสำเร็จของยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงาน
- ผลด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน (*)

7.2 มิติ ด้านคุณภาพ การให้บริการ

- ผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลตัวชี้วัดที่สำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 มิติ ด้านประสิทธิภาพของ การปฏิบัติราชการ

- ผลด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน

7.4 มิติ ด้านการพัฒนา องค์กร

- ผลด้านระบบบริหารงานบุคคล
- ผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร
- ผลด้านความผาสุก ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร
- ผลด้านการสร้างนวัตกรรมและการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้
- ผลการเปิดเผยรายงานผลการใช้งบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโดยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตรวจสอบได้
- ผลด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมาย
- ผลด้านการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงาน
- ผลด้านการเป็นองค์กรที่ดี (Organizational Citizenship) ในการสนับสนุน ชุมชนที่สำคัญ



3. การจัดทำรายงาน

คำอธิบายการตอบคำถาม

1. คำถามที่มีเครื่องหมาย (#) เป็นคำถามบังคับที่ สำนัก/กอง **ต้องตอบ**โดยให้มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อ้างอิงประกอบด้วย
2. คำถามที่ **ไม่มี** เครื่องหมาย (#) เป็นคำถามที่ สำนัก/กอง **ต้องตอบ** แต่การดำเนินการตามคำถามดังกล่าวอาจจะยังไม่สมบูรณ์ก็ได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลหรือด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม
3. กรณีคำถามใดเป็นภารกิจหรือหน้าที่ของสำนัก/กอง **แต่ยังไม่ได้ดำเนินการ** ให้ตอบว่า **"ยังไม่ได้ดำเนินการ เนื่องจาก....."** (ให้ระบุปัญหาหรือสาเหตุที่ยังไม่ได้ดำเนินการ)
4. กรณีคำถามใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานหรือภารกิจของสำนัก/กอง ให้ตอบว่า **"สำนัก/กองมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้"**
5. คำถามแต่ละข้ออาจมีคำถามย่อยหลายข้อ สำนัก/กอง ต้องตอบคำถามในแต่ละข้อคำถามให้ครบถ้วน