

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2548

ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ให้ส่วนราชการตอบคำถามทั้ง 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร และส่วนที่ 2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- ทำให้เข้าใจถึงส่วนราชการและสิ่งที่ส่วนราชการนั้นเห็นว่ามีมีความสำคัญ
- ช่วยในการระบุข้อมูลสำคัญที่อาจขาดหายไป และทำให้เกิดการมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จของกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินการ
- เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมในการตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง หากพบว่าเรื่องใดมีข้อมูลไม่เพียงพอหรือข้อมูลขัดแย้งกัน ส่วนราชการสามารถนำเรื่องนั้นไปจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปรับปรุง โดยยังไม่ต้องประเมินตนเองต่อไป

ทั้งนี้ ส่วนราชการต้องเขียนคำอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับ

1. ลักษณะองค์กร

- ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ
- ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร

2. ความท้าทายต่อองค์กร

- ก. สภาพการแข่งขัน
- ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
- ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงาน และความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

1. ลักษณะองค์กร

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ และความสัมพันธที่สำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น ผู้ส่งมอบ และประชาชนโดยรวม

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

- (1) - บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
 - มี**กลไก**อย่างไรในการให้บริการหรือส่งมอบงานแก่**ผู้รับบริการ**

- (2) - วัฒนธรรมในส่วนราชการของท่านคืออะไร
 - วิสัยทัศน์คืออะไร
 - เป้าประสงค์หลักคืออะไร
 - พันธกิจคืออะไร
 - ค่านิยมของส่วนราชการที่กำหนดไว้คืออะไร

- (3) ลักษณะโดยรวมของ**บุคลากร**ในส่วนราชการเป็นอย่างไร เช่น
 - ระดับการศึกษาของบุคลากร
 - **ความหลากหลายของบุคลากรในสายงานและหน้าที่**
 - ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และอื่น ๆ

- (4) ส่วนราชการมี**เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก**ที่สำคัญอะไรบ้าง

- (5) ส่วนราชการดำเนินการภายใต้**กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ**อะไรบ้าง

หมายเหตุ

(1)	<ul style="list-style-type: none"> - “กลไก” (Mechanism) หมายถึง แนวทางและกระบวนการในการทำงาน - การให้บริการหรือส่งมอบงานแก่ผู้รับบริการ อาจส่งมอบโดยตรง หรือผ่านส่วนราชการอื่น องค์กรภายนอก หรือผู้รับจ้างตัวแทนช่วง
	<p>“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง หรือผู้ที่มาติดต่อสอบถามข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์ จดหมาย มาที่สำนักงานราชการ รวมถึงส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่รับมอบงานต่อกัน</p>
(3)	<p>“บุคลากร” ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลักษณะโดยรวมของบุคลากร ให้อธิบายถึง จำนวนบุคลากร ช่วงอายุ เพศ ระดับการศึกษา (ให้ระบุการศึกษาตามจริง ไม่ใช่ตามวุฒิที่ใช้บรรจุเข้ารับราชการ) - ความหลากหลายของบุคลากรในสายงานและหน้าที่ เช่น ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม และสายงาน ซึ่งอาจมีผลต่อการปฏิบัติงาน - ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และอื่น ๆ เช่น ส่วนราชการที่มีการปฏิบัติงานในพื้นที่มีสารเคมีหรือรังสี จำเป็นต้องได้รับการป้องกันและตรวจสอบระดับสารเคมีหรือรังสี ในร่างกายไม่ให้เกิดปริมาณที่เป็นอันตราย - คำถามนี้ต้องการเห็นภาพรวมของคนที่ปฏิบัติงานในส่วนราชการนั้น
(4)	<p>เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงจุดที่ให้บริการ อาคาร สถานที่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน ฯลฯ โดยมุ่งเน้นให้ตอบในสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน</p>
(5)	<p>“กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ” หมายถึง กฎระเบียบพิเศษและมีนัยสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับงานหลัก โดยไม่รวมถึงกฎระเบียบทั่วไปที่บังคับใช้กับทุกส่วนราชการ เช่น หน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ภายใต้กฎหมายสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ หน่วยงานที่อยู่ภายใต้ องค์การการค้าโลก (WTO) ฯลฯ</p>

ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร

- (6) โครงสร้างองค์กรที่แสดงถึง**การกำกับดูแลตนเองที่ดี**เป็นเช่นใด
- (7) **ส่วนราชการหรือองค์กรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน**ในการให้บริการหรือส่งมอบงาน
- มีหน่วยงานใดบ้าง
 - มีบทบาทอะไร
 - **ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน**มีอะไรบ้าง
 - **กลไกการสื่อสารระหว่างกัน**คืออะไร
- (8)
- กลุ่มผู้รับบริการและ**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**หลักของส่วนราชการคือใครบ้าง
 - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มี**ความต้องการและความคาดหวัง**ที่สำคัญอะไรบ้าง
 - **กลไกการสื่อสารระหว่างกัน**คืออะไร

หมายเหตุ

(6)	<p>- “การกำกับดูแลตนเองที่ดี” (Organizational Governance) หมายถึง ระบบการจัดการ เพื่อให้เกิดการควบคุมและการตรวจสอบภายในที่ใช้ในส่วนราชการ เช่น กฎหมาย กฎระเบียบ ที่บังคับใช้ (By-laws) กฎบัตร (Charters) นโยบาย</p> <p>- การตอบคำถาม ให้อธิบายวิธีการกำหนดทิศทางและการควบคุมเพื่อสร้างหลักประกันในด้าน ความรับผิดชอบของหัวหน้าส่วนราชการต่อการดำเนินการของส่วนราชการ ความโปร่งใส ของการดำเนินงาน และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>
(7)	<p>“ส่วนราชการหรือองค์กรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน” หมายถึง ส่วนราชการของท่านกับส่วน-ราชการอื่นตามกฎหมายเฉพาะเรื่อง หรือส่วนราชการของท่านกับหน่วยงานกลาง (เช่น การขอเบิกจ่ายงบประมาณ) รวมถึงองค์กรที่ผู้รับจ้างตัวแทนช่วง</p> <p>บทบาทของส่วนราชการหรือองค์กรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน เช่น สนับสนุนส่งเสริม หรือตรวจสอบเอกสาร</p> <p>ข้อกำหนดที่สำคัญ (Requirement) ที่ส่วนราชการหรือองค์กรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันได้มีการ กำหนดร่วมกันเพื่อการปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ค่าใช้จ่าย เป็นต้น</p> <p>กลไกการสื่อสารระหว่างกัน เป็นไปเพื่อการร่วมมือกันในการปรับปรุงองค์กร เช่น อยู่ในกลุ่ม ภารกิจเดียวกัน หรือสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกัน</p> <p>- กลไกการสื่อสารต่าง ๆ ควรเป็นลักษณะ 2 ทิศทาง อาจเป็นลักษณะการติดต่อโดยบุคคล หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรศัพท์ และ/หรือทางเอกสาร</p> <p>- ส่วนราชการอาจมีการเปลี่ยนแปลงกลไกเหล่านี้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของภารกิจหรือ สภาพแวดล้อม</p>
(8)	<p>“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการของท่าน รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกระดับในส่วนราชการ ของท่านด้วย</p> <p>“ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” อาจหมายถึง การส่งมอบที่ตรงเวลา การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการที่รวดเร็ว และผู้ให้บริการ ที่สุภาพ</p>

2. ความท้าทายต่อองค์กร

ให้อธิบายถึงสภาพการแข่งขัน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพการแข่งขัน

- (9) - **สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอก** ประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด (*)
- **ขนาดและการเติบโต** ของการให้บริการหรือผลงาน เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันเป็นเช่นใด
 - จำนวนและประเภทของคู่แข่งเป็นเช่นใด
- (10) - **ปัจจัยสำคัญ** ที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นหรือประเทศอื่นคืออะไร
- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาวะการแข่งขันของส่วนราชการคืออะไร
- (11) - **แหล่งข้อมูล** เชิงเปรียบเทียบสำหรับกระบวนการและเชิงแข่งขันที่สำคัญที่ส่วนราชการมีอยู่มีอะไรบ้าง
- (12) - **แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันสำหรับกระบวนการที่คล้ายคลึงกันจากองค์กรอื่น** คืออะไร
- ข้อจำกัดในการหาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขัน (ถ้ามี)

หมายเหตุ

(9)	<ul style="list-style-type: none">- “สภาพการแข่งขันภายใน” หมายถึง การเปิดโอกาสให้เอกชนแข่งขัน เช่น ภาคการศึกษา (Education Sector) ภาคสาธารณสุข (Health Care Sector)- “สภาพการแข่งขันภายนอก” หมายถึง ภารกิจที่นำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันระดับประเทศ
	<ul style="list-style-type: none">- ขนาด เช่น ปริมาณ หรือประเภทความหลากหลายของบริการ- การเติบโต เช่น การเพิ่มขึ้นของผู้รับบริการ การเติบโตของส่วนราชการ
(10)	“ปัจจัย” หมายถึง สิ่งที่ทำให้มีความแตกต่างในการดำเนินการ เช่น การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ สถานที่ตั้งที่ใกล้กับผู้รับบริการ
(11)	แหล่งข้อมูล เช่น Institution for Management Development (IMD), World Economic Forum (WEF), การ Benchmarking กับส่วนราชการอื่นหรือองค์กรภายนอก
(12)	<ul style="list-style-type: none">- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันสำหรับกระบวนการที่คล้ายคลึงกันจากองค์กรอื่น รวมถึงข้อมูลจากกระบวนการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ (Benchmarking) และการเปรียบเทียบในเชิงแข่งขัน (Comparisons)- “การเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ” หมายถึง การค้นหากระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งแสดงถึงการปฏิบัติและดำเนินการอย่างดีเยี่ยมในกิจกรรมที่คล้ายคลึงกัน ภายในกลุ่มส่วนราชการด้วยกัน หรือกับองค์กรอื่น ๆ- “การเปรียบเทียบในเชิงแข่งขัน” หมายถึง การเปรียบเทียบผลการดำเนินการระหว่างส่วนราชการกับองค์กรคู่แข่งในตลาดเดียวกัน (กรณีที่มีการแข่งขันและการตลาด)

ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

(13) **ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของส่วนราชการคืออะไร**

- ความท้าทายตามภารกิจ
- ความท้าทายด้านปฏิบัติการ
- ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ

หมายเหตุ

(13)	<ul style="list-style-type: none">- “ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์” (Strategic Challenges) หมายถึง ความกดดันต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในอนาคตของส่วนราชการ รวมถึงจุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ส่วนใหญ่มักเป็นความกดดันจากภายนอก- ความท้าทายฯ ไม่ใช่งานประจำที่มีมาตรฐานและขั้นตอนอยู่แล้ว หากแต่ส่วนราชการต้องมียุทธศาสตร์และกลยุทธ์เพื่อรองรับหรือแก้ปัญหาเหล่านั้น ๆ ดังนั้น องค์กรอาจต้องมีการขอทรัพยากรเพิ่มเติม- ตัวอย่างความท้าทายฯ เช่น การสื่อสารหรือการให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การทำตลาดและการแข่งขันในระดับโลก (กรณีที่มีการแข่งขันและการตลาด) การรักษาบุคลากร
------	---

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (14) - แนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นอย่างไร
- แนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักอย่างเป็นระบบเป็นอย่างไร
- (15) ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างไร

หมายเหตุ

(14)	<ul style="list-style-type: none">- การปรับปรุงผลการดำเนินการ เป็นมิติในการประเมินมิติหนึ่งตามระบบการให้คะแนน เพื่อประเมินระดับการพัฒนาของแนวทางและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ- แนวทางโดยรวมในการปรับปรุงกระบวนการ เช่น ISO 9000:2000, วิธีการ Six Sigma, หรือเครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้สำหรับการปรับปรุงกระบวนการ แนวทางในการประเมินกระบวนการทำงานหลัก เช่น การวัดจากจุดคุ้มทุน ความพึงพอใจของประชาชน การลดค่าใช้จ่าย- คำถามนี้มุ่งหวังที่จะให้ส่วนราชการใส่ใจกับการปรับปรุงศักยภาพการดำเนินการ และช่วยให้ส่วนราชการและผู้ตรวจประเมินกำหนดบริบทของแนวทางที่จะใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการ
------	--

(*) หมายถึง ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ

ส่วนที่ 2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจประเมินการดำเนินการของส่วนราชการในประเด็นต่าง ๆ ตามหมวดของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการของส่วนราชการ นำไปสู่การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่อไป

ทั้งนี้ ส่วนราชการต้องเขียนคำอธิบายและตอบคำถามในหมวดต่าง ๆ รวม 7 หมวด ได้แก่

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

หมวด 1 การนำองค์กร

ในหมวดการนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสาธารณะและชุมชนอย่างไร

1.1 การนำองค์กร

ให้อธิบายถึงการดำเนินการของผู้บริหารของส่วนราชการในการชี้นำองค์กร การกำกับดูแลตนเองที่ดี และให้อธิบายว่าผู้บริหารของส่วนราชการทบทวนผลการดำเนินการอย่างไร

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ

- (1) - **ผู้บริหารของส่วนราชการ**ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในส่วนราชการนำไปปฏิบัติ
 - ในการกำหนดผลการดำเนินการดังกล่าว ผู้บริหารของส่วนราชการได้คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักความโปร่งใสและความชัดเจนอย่างไร
 - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรใน**การสื่อสารในเรื่องดังกล่าวแบบ 2 ทิศทาง**อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมไปสู่บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยผ่าน**ระบบการนำองค์กร**
- (2) ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรใน**การสร้างบรรยากาศ**
 - เพื่อให้เกิดการ**กระจายอำนาจการตัดสินใจ** นวัตกรรม และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
 - เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งในระดับส่วนราชการและผู้ปฏิบัติงาน
 - เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบและหลักจริยธรรม

หมายเหตุ

(1)	<ul style="list-style-type: none">- “ผู้บริหารของส่วนราชการ” หมายถึง ผู้นำระดับสูงสุดของส่วนราชการของท่าน- “คณะผู้บริหารของส่วนราชการ” หมายถึง ผู้นำระดับสูงของส่วนราชการของท่าน และผู้ที่รายงานตรงต่อผู้บริหารของส่วนราชการในโครงสร้างของส่วนราชการ
	<ul style="list-style-type: none">- “การสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง” หมายถึง การสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันทั้งผู้สื่อสารและผู้รับสาร- “การสื่อสาร” หมายถึง การสื่อสารด้วยวาจา เอกสาร กริยาท่าทาง และการประพาดิตนเป็นตัวอย่างที่ดี
	<p>“ระบบการนำองค์กร” (Leadership System) หมายถึง วิธีการบริหาร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่ผู้บริหารส่วนราชการนำมาใช้ทั่วทั้งส่วนราชการ ซึ่งเป็นพื้นฐานและวิธีที่ใช้ในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ การสื่อสาร และการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ รวมถึงโครงสร้างและกลไกในการตัดสินใจ การเลือกสรร และการพัฒนาผู้นำและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการเสริมสร้างค่านิยม ทิศทาง และความคาดหวังด้านผลการดำเนินการ</p>
(2)	<p>“การสร้างบรรยากาศ” หมายถึง การที่ส่วนราชการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความผาสุก</p>
	<p>“การกระจายอำนาจการตัดสินใจ” (Empowerment) หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและดำเนินการให้แก่บุคลากร รวมถึงการมอบอำนาจ (Authorization) โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินการที่ดีของส่วนราชการ ทั้งนี้ การกระจายอำนาจการตัดสินใจที่ดี บุคลากรต้องมีความรู้ ความสามารถ และข้อมูลสนับสนุน เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่เหมาะสม</p>

ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี

- (3) ใน**การกำกับดูแลตนเองที่ดี** ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญต่อไปนี้
- ความรับผิดชอบของผู้บริหารของส่วนราชการต่อการดำเนินการของส่วนราชการ
 - ความรับผิดชอบด้านการเงิน
 - การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเหตุ

(3)	<p>- “การกำกับดูแลตนเองที่ดี” (Organizational Governance) หมายถึง ระบบการจัดการเพื่อให้เกิดการควบคุมและการตรวจสอบภายในที่ใช้ในส่วนราชการ เช่น กฎหมาย กฎระเบียบที่บังคับใช้ (By-laws) กฎบัตร (Charters) นโยบาย</p> <p>- ในการตอบคำถาม ให้อธิบายวิธีการกำหนดทิศทางและการควบคุมเพื่อสร้างหลักประกันในด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าส่วนราชการต่อการดำเนินการของส่วนราชการ ความโปร่งใสของการดำเนินงาน และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ ต้องอ้างอิงกับ “ลักษณะสำคัญขององค์กร” ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร</p>
-----	---

ค. การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- (4) - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการ**ทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ**
- ผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการประเมินและทบทวนดังกล่าวมาประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการอย่างไร
 - ผู้บริหารของส่วนราชการนำผลการประเมินและทบทวนนี้มาใช้ในการประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของส่วนราชการอย่างไร
- (5) - ตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารของส่วนราชการทบทวนเป็นประจำมีอะไรบ้าง
- ผลการทบทวนที่ผ่านมาเป็นอย่างไร
- (6) - ผู้บริหารของส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนดังกล่าวมา**จัดลำดับความสำคัญ** เพื่อให้เกิดการปรับปรุงทั้งอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งใช้เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- ผู้บริหารของส่วนราชการใช้วิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงและนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ รวมถึง**ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง**
- (7) - ส่วนราชการ**ประเมินผลงานของผู้บริหารของส่วนราชการ**อย่างไร
- ส่วนราชการนำผลจากการทบทวนของส่วนราชการไปปรับปรุงระบบการนำองค์กรของคณะผู้บริหารของส่วนราชการและหัวหน้างานทุกระดับอย่างไร

หมายเหตุ

(4)	ในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ ผู้บริหารของส่วนราชการ ควรใช้ข้อมูลจาก <ul style="list-style-type: none">- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (หัวข้อ 4.1 ข.)- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ (หัวข้อ 2.1 และหัวข้อ 2.2)- ผลการตรวจประเมินส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกตามเกณฑ์
(6)	ในการนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญ ให้ส่วนราชการคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของรัฐบาล เงินงบประมาณของประเทศ และความคุ้มค่าของภารกิจ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ต้องนำผลการทบทวนไปปรับปรุงและนำสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ เช่น ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ และส่วนราชการอื่น
(7)	“คณะผู้บริหารของส่วนราชการ” หมายถึง ผู้นำระดับสูงของส่วนราชการของท่าน และผู้ที่รายงานตรงต่อผู้บริหารของส่วนราชการในโครงสร้างของส่วนราชการ
	การประเมินผลงานของผู้บริหารของส่วนราชการ สามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากผลการประเมินที่ได้จากผู้ร่วมงาน หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (หัวข้อ 5.1 ข.) และการใช้ผลของข้อมูลป้อนกลับและการสำรวจของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่ทำอย่างเป็นทางการและ/หรือไม่เป็นทางการ
	ผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ ควรรายงานไว้ในหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หัวข้อ 7.1 – 7.4

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

ให้อธิบายว่าส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเพื่อแสดง **ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ** และมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองดี

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

- (8) - ในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อสังคม ส่วนราชการดำเนินการอย่างไร
- (9) - กระบวนการ ตัวชี้วัด และเป้าประสงค์หลัก ๆ ในการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการดำเนินการของส่วนราชการคืออะไร
- (10) - ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสาธารณะทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร
 - ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าวอย่างไร

หมายเหตุ

	ส่วนราชการควรกล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะในด้านที่มีความสำคัญต่อส่วนราชการ ในหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ หัวข้อ 2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และในหมวด 6 การจัดการกระบวนการ และควรรายงานผลลัพธ์หลัก ๆ ไว้ในหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หัวข้อ 7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร
--	---

ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

- (11) - ผู้บริหารของส่วนราชการได้กำหนดวิธีปฏิบัติใน*การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม* อย่างไร

หมายเหตุ

(11)	ตัววัดของการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม รวมถึงผลการตรวจประเมินด้านจริยธรรม
------	---

ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ

- (12) - ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรใน**การสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน**ที่สำคัญต่อส่วนราชการ
- ใครคือชุมชนที่สำคัญกับส่วนราชการของท่าน และมีวิธีเลือกชุมชนดังกล่าวอย่างไร
 - มีวิธีการอย่างไรในการเลือกกิจกรรมที่จะสนับสนุนชุมชน
 - ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมี**ส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน**ดังกล่าวอย่างไร

หมายเหตุ

(12)	- การสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน มีเป้าประสงค์เพื่อสร้างภาพลักษณ์สร้างมวลชนสัมพันธ์ - ตัวอย่างการสนับสนุนฯ เช่น การบริการชุมชน การศึกษา สุขอนามัย สิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสมาคมต่าง ๆ
	“การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน” คำถาพนี้มุ่งเน้นให้ผู้บริหารของส่วนราชการเป็นตัวอย่างที่ดีในการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน
	ในหัวข้อ 1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ครอบคลุมถึงสุขอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากร ดังนั้น จึงควรอธิบายถึงเรื่องนี้ในหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หัวข้อ 5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร

(*) หมายถึง ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ในหมวดของการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ รวมถึงแผนปฏิบัติราชการที่เลือกไว้ เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จ ในอนาคตอย่างไร

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

- (1) ส่วนราชการมีกระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์โดยรวมอย่างไร ให้ระบุดังนี้
 - ขั้นตอนและ**ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ**ในส่วนราชการ สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีและแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี
 - **กรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผนปฏิบัติราชการ**ประจำปีและแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี
 - โปรตรระบุนเหตุผลที่ใช้ในการกำหนดกรอบเวลาเช่นนั้น
 - โปรดแสดงให้เห็นถึงกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้
- (2) ส่วนราชการได้นำปัจจัยต่อไปนี้มาประกอบการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์อย่างไร ให้ระบุวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
 - ความต้องการ ความคาดหวัง ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน
 - **สภาพการแข่งขัน**และความสามารถของส่วนราชการเมื่อเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน รวมทั้งสถานภาพและความสามารถในการ**แข่งขันของประเทศเชิงเปรียบเทียบ**
 - นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางด้านเทคโนโลยีและด้านอื่น ๆ ซึ่งอาจมีผลต่อบริการและการดำเนินงานของส่วนราชการนั้น
 - จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคลและ**ทรัพยากรอื่น ๆ** ของส่วนราชการ

- การศึกษาวิเคราะห์ถึงโอกาสในการปรับเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับบริการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญกว่า
- ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคมและจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ และด้านอื่น ๆ
- การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศหรือระดับโลก
- **ลักษณะเฉพาะของส่วนราชการ** ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ฯลฯ รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน (*)

หมายเหตุ

(1)	“ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์” หมายถึง แนวทางของส่วนราชการในการเตรียมการสำหรับอนาคต ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
	“ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์” ควรกำหนดความหมายให้กว้าง โดยที่ผลผลิตหรือบริการใหม่แนวทางใหม่ ๆ อาจเป็นที่มาหรือเป็นผลของยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของส่วนราชการ
	การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์อาจจะใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการพยากรณ์ การคาดคะเนทางเลือก สถานการณ์จำลอง และ/หรือแนวทางอื่นที่ทำให้เห็นภาพในอนาคต ทั้งนี้ เพื่อช่วยในการตัดสินใจและจัดสรรทรัพยากร
	ในหัวข้อ 2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ กล่าวถึง ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของส่วนราชการโดยรวม อาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงในการบริการ แต่หัวข้อนี้ไม่เกี่ยวกับการออกแบบบริการและกระบวนการ ดังนั้น จึงควรอธิบายเรื่องการออกแบบดังกล่าวในหมวด 6 การจัดการกระบวนการ ตามความเหมาะสม
	“ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์” หมายถึง บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำและการนำแผนไปปฏิบัติ ทั้งจากภายในและภายนอกส่วนราชการ รวมถึงประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
	กรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผนปฏิบัติราชการ ให้แสดงถึงระยะเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดในการจัดทำแผน และกิจกรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างนั้น
(2)	- สภาพการแข่งขัน ให้อ้างอิงข้อมูลที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2.1 ก. สภาพการแข่งขัน
	- การเปรียบเทียบ อาจเป็นการเปรียบเทียบกันในเชิงภารกิจ เชิงผลลัพธ์ เป็นการเปรียบเทียบในระดับประเทศหรือระดับโลก รวมถึงข้อมูลจากกระบวนการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ (Benchmarking)
	ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น งบประมาณ เวลา
	การเปลี่ยนแปลงด้านอื่น ๆ เช่น นโยบายของรัฐบาล ฯลฯ
	ลักษณะเฉพาะของส่วนราชการ เช่น การต้องให้บริการ 24 ชั่วโมง ข้อจำกัดเรื่องสถานที่ กวาระเบียบ เป็นต้น

ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

- (3) - **เป้าประสงค์**เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่สำคัญมีอะไรบ้าง
- ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์เหล่านั้น
 - ให้ระบุลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์เหล่านั้น
- (4) - ในการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ส่วนราชการได้ให้ความสำคัญกับ**ความท้าทายต่อองค์กร**ที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2 อย่างไร
- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
 - - มีความสมดุลระหว่างโอกาสกับความท้าทายทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่มีการกำหนดในแผนงานแล้ว
 - - มีความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

หมายเหตุ

(3)	<p>- “เป้าประสงค์” (Goal) หมายถึง สภาพในอนาคตหรือระดับผลการดำเนินการที่ต้องการบรรลุ เป้าประสงค์เป็นได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยมีกำหนดแล้วเสร็จ เป้าประสงค์ เป็นจุดหมายปลายทางที่ชี้นำการปฏิบัติการ</p> <p>- เป้าประสงค์ในเชิงปริมาณที่เป็นจุดหรือช่วงที่เป็นตัวเลข มักเรียกว่า “เป้าหมาย” โดยมีตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ เป้าหมาย ซึ่งอาจเป็นการคาดการณ์จากข้อมูลเชิงเปรียบเทียบหรือข้อมูลเชิงแข่งขัน</p> <p>- “วัตถุประสงค์” (Objective) หมายถึง สิ่งที่มีมุ่งหวังในเชิงนโยบาย</p>
(4)	<p>ความท้าทายต่อองค์กร ต้องเชื่อมโยงกับความท้าทายที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2</p> <p>ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อความท้าทายที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร อาจรวมถึงการตอบสนองได้รวดเร็ว นวัตกรรม การได้รับการรับรอง ISO 9000:2000 ในการตอบหัวข้อนี้ ควรเน้นความท้าทายที่เฉพาะเจาะจงของส่วนราชการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และทำให้ผลการดำเนินการโดยรวมดีขึ้น</p> <p>“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการของท่าน รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกระดับในส่วนราชการของท่านด้วย</p>

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ

ให้อธิบายว่าส่วนราชการสามารถแปลงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการอย่างไร ให้สรุปแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดหลักของผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง และคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัวชี้วัดดังกล่าว

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการและการถ่ายทอดแผนเพื่อนำไปปฏิบัติ

- (5) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการ
 - **จัดทำแผนปฏิบัติราชการและถ่ายทอดแผนเพื่อนำไปปฏิบัติ** ให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
 - จัดสรรทรัพยากร เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติการตามแผนได้สำเร็จ
 - ทำให้**ผลที่เกิดขึ้น**จากการปฏิบัติตามแผนมีความยั่งยืน
- (6)
 - แผนปฏิบัติราชการระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
 - หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการจะดำเนินการอย่างไรเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
- (7) แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการมีอะไรบ้าง
- (8)
 - **ตัวชี้วัด**ผลการดำเนินงานหลักที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติราชการมีอะไรบ้าง
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการโดยรวมสามารถนำมาเสริมให้ส่วนราชการทั้งหมดมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

หมายเหตุ

<p>(5)</p>	<p>การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับหัวข้ออื่น อาทิ</p> <ul style="list-style-type: none"> - หมวด 1 ด้านการกำหนดและสื่อสารทิศทางของส่วนราชการ โดยผู้บริหารของส่วนราชการ - หมวด 3 ด้านการรวบรวมความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ - หมวด 4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เพื่อสร้างพื้นฐานในการวัดผล และเพื่อติดตามความคืบหน้าของเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ รวมถึงแผนปฏิบัติการ - หมวด 5 ด้านความต้องการของระบบงาน การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลมาจากแผนปฏิบัติการ - หมวด 6 ด้านข้อกำหนดของกระบวนการที่เป็นผลมาจากแผนปฏิบัติการ - หมวด 7 ด้านการบรรลุเป้าประสงค์ที่สัมพันธ์กับยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ
	<p>การจัดสรรทรัพยากร รวมถึงบุคลากร เครื่องมือ สินทรัพย์ต่าง ๆ</p> <p>“ผลที่เกิดขึ้น” หมายรวมถึง Result, Output, Outcome, Impact ที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนนั้น</p>
<p>(7)</p>	<p>แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล ต้องคำนึงถึงกลุ่มปฏิบัติงานในทุกระดับในส่วนราชการนั้น</p>
<p>(8)</p>	<p>ตัวชี้วัดที่จะนำมาใช้ ต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกราย ทั้งภายในและภายนอกระบบราชการ</p>

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- (9) - **การคาดการณ์ผลการดำเนินการ**ตามกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการ โดยใช้ตัวชี้วัดตามที่ระบุในข้อ 2.2 ก.(8) มีอะไรบ้าง
- ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของส่วนราชการเป็นเช่นใด เมื่อเปรียบเทียบกับ
 - เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้
 - ผลการดำเนินการที่ผ่านมา
 - ผลการดำเนินการที่คาดไว้ของ**คู่แข่ง**
 - เกณฑ์เปรียบเทียบที่สำคัญ (*)

หมายเหตุ

(9)	<p>- “การคาดการณ์ผลการดำเนินการ” (Performance Projection) หมายถึง การคาดคะเนผลการดำเนินการหรือเป้าประสงค์ของผลลัพธ์ในอนาคต</p> <p>- การคาดการณ์ อาจอิงกับผลการดำเนินการที่ผ่านมา ผลการดำเนินการของคู่แข่งหรือตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (กรณีที่มีการแข่งขันและการตลาด)</p> <p>- ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการ ต้องคำนึงถึงอัตราการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงภายในส่วนราชการด้วย และต้องชี้ให้เห็นว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงอย่างก้าวกระโดดในเรื่องใด ดังนั้น จึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวางแผนบริหารจัดการ</p>
	<p>- ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการที่คาดไว้ อาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลมาจากบริการใหม่ แนวทางใหม่ และนวัตกรรม</p>
	<p>“คู่แข่ง” ให้อ้างอิงข้อมูลที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญของส่วนราชการ ข้อ 2.1 ก. สภาพการแข่งขัน</p>

(*) หมายถึง ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในหมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้อธิบายว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร เพื่อให้การบริการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและ**จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
 - ส่วนราชการได้คำนึงถึง**ผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต**มาประกอบการพิจารณาดังกล่าวอย่างไร
- (2) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรใน**การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง**หลัก ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
 - ส่วนราชการได้นำ**ข้อมูลต่าง ๆ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**มาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน และการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ ใด ๆ อย่างไร
- (3) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ให้**เหมาะสมและทันสมัย**อยู่เสมอ

หมายเหตุ

(1)	<p>“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการโดยตรงหรือผู้ที่มาติดต่อสอบถามข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์ จดหมาย หรือมาที่สำนักงานของส่วนราชการ รวมถึง ส่วนราชการหรือองค์กรอื่น ๆ ที่รับมอบงานต่อกัน</p>
	<p>“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการของท่าน รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ในส่วนราชการของท่านด้วย</p>
	<p>การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม โดยอาจเป็นการจำแนกตาม ประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการ หรือปัจจัยอื่น ๆ ตามความเหมาะสม</p>
	<p>ในการตอบคำถามในหัวข้อนี้ ควรครอบคลุมตามกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร</p>
	<p>- “ผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต” อาจหมายรวมถึง มีผู้รับบริการอยู่แล้วในปัจจุบันและ คาดว่าจะมีเพิ่มมากขึ้น และ/หรือ ไม่เคยมีผู้รับบริการมาก่อนแต่คาดว่าจะมีผู้มาขอรับ บริการ</p> <p>- ผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต ตัวอย่างเช่น การท่องเที่ยว ซึ่งมีการคาดการณ์ว่าจะมี นักท่องเที่ยวต่างชาติมากขึ้น ดังนั้น ส่วนราชการด้านการท่องเที่ยวต้องนำข้อมูลนักท่องเที่ยว ชาติที่คาดการณ์ว่าจะมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นมาประกอบการพิจารณาในการ กำหนดและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย ซึ่งในการนี้จะส่งผลต่อการ บริหารทรัพยากรบุคคลต่อไป ในการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ภาษาต่าง ๆ หรือในกรณีที่ส่วนราชการมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานตามนโยบาย กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับใหม่ ก็ให้นำข้อมูลผู้รับบริการที่พึงมีอนาคตจากนโยบายใหม่ นั้นมาประกอบการพิจารณาด้วยเช่นกัน</p>
(2)	<p>- การรับฟังหรือการเรียนรู้ รวมถึงการรวบรวมและบูรณาการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ผลจากการ สอบถามกลุ่มตัวอย่าง (Focus Group) ข้อมูลจากเว็บไซต์ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ</p> <p>- ในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลัก ๆ นั้น ส่วนราชการต้องมีการ นำสิ่งที่ได้รับฟังและเรียนรู้มาปฏิบัติด้วย</p> <p>“ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายรวมถึง ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อมูล การให้บริการ ข้อเสนอแนะ</p>
(3)	<p>- “เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ” (Keep Current) หมายรวมถึง การทันต่อความต้องการ และทิศทางของส่วนราชการ และทันต่อการเปลี่ยนแปลง</p> <p>- วิธีการทำให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ อาจรวมถึงการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การรวบรวมข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์</p>

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้อธิบายว่าส่วนราชการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไรเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี ให้อธิบายด้วยว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (4) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลให้ส่วนราชการมีภาพลักษณ์ที่ดี และมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น (*)
- (5) - **กลไก**ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้ในการขอข้อมูล หรือขอรับบริการ หรือร้องเรียนต่อส่วนราชการมีอะไรบ้าง
 - ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการกำหนดวิธีปฏิบัติในการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละ**รูปแบบการติดต่อ**
 - ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องของทุกคนได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้
- (6) - ส่วนราชการมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไร
 - ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และทันท่วงทีตามกระบวนการที่กำหนดไว้
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งหมดเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการของท่านและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ
- (7) ส่วนราชการทำอย่างไรเพื่อให้แนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งช่องทางการติดต่อเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

หมายเหตุ

(5)	- “กลไก” (Mechanism) ในการตอบคำถามนี้ อาจอธิบายถึงระบบ ขั้นตอนของงาน (Standard Operating Procedure) และนโยบาย รวมถึงกฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่มีการกำหนดขึ้นมา และสามารถตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง
	- “รูปแบบการติดต่อ” หมายถึง รูปแบบการติดต่อในการขอข้อมูล ขอรับบริการ หรือ ร้องเรียนต่อส่วนราชการ - ในการตอบคำถามถึงรูปแบบการติดต่อ ให้อ้างอิงถึงกลไกที่ระบุไว้ในคำถามก่อนหน้า

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (8) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรใน**การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ**ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้การวัดดังกล่าวได้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปใช้สร้างความประทับใจและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
 - ส่วนราชการนำผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจไปปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร

- (9) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการติดตามเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการอย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการ

- (10) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (11) ส่วนราชการทำอย่างไรเพื่อให้แนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

หมายเหตุ

(8)	การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้แบ่งตามกลุ่มที่จำแนกไว้ในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.1 ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คำถาม (1)
	<ul style="list-style-type: none">- การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การสำรวจ การให้ข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ประวัติการให้บริการแก่ผู้รับบริการ การร้องเรียน การวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ได้รับภาพลักษณ์ที่ดีหรือได้รับการกล่าวถึงในทางที่ดี- การวัดระดับความพึงพอใจ อาจแสดงเป็นตัวเลขและมีคำอธิบายประกอบ- วิธีการรวบรวมข้อมูล อาจรวบรวมผ่านทางอินเทอร์เน็ต การติดต่อโดยตรง ผ่านบุคคลที่สามหรือโดยทางไปรษณีย์

(*) หมายถึง ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ในหมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้นี้ เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้ อย่างไร

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทำให้สอดคล้อง และเชื่อมโยงกัน และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการในทุกระดับ และทุกส่วนของส่วนราชการ

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- (1) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ใน**การติดตามผลการปฏิบัติงาน** และผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยรวม
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านั้นมาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการและสนับสนุนให้เกิด**นวัตกรรม**
- (2) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก**ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ** มาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการ และสนับสนุนให้เกิด**นวัตกรรม**
- (3) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ ทั้งจากภายในและภายนอกส่วนราชการ

หมายเหตุ

(1)	<p>การวัดผลการดำเนินการ มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริงในการกำหนดทิศทางของส่วนราชการ การจัดสรรทรัพยากร รวมทั้งการปรับให้เกิดความสอดคล้องในกระบวนการหลัก ทั้งในระดับหน่วยงานและระดับส่วนราชการ</p>
	<p>- “สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน” หมายถึง การประสานกลมกลืนของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การตัดสินใจเกี่ยวกับทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์หลักของส่วนราชการ</p> <p>- การสอดคล้องและเชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีความเข้าใจร่วมกันในเป้าประสงค์ รวมถึงการใช้ตัวชี้วัดและข้อมูลที่เกื้อหนุนกันเพื่อช่วยในการวางแผน การติดตามงาน การวิเคราะห์ และการปรับปรุง</p>
	<p>การติดตามผลการปฏิบัติงาน อาจเป็นรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน แล้วแต่ความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของส่วนราชการนั้น</p>
	<p>- “นวัตกรรม” (Innovation) หมายถึง การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุง ผลผลิต บริการ และ/หรือ กระบวนการ รวมทั้งสร้างมูลค่าใหม่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นวัตกรรมเป็นการรับเอาความคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือผลผลิตใหม่ ซึ่งอาจเป็นของใหม่หรือนำมาปรับใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใหม่</p> <p>- นวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จในระดับองค์กร เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การพัฒนาและแลกเปลี่ยนความรู้ การตัดสินใจที่จะดำเนินการ การดำเนินการ การประเมินผล และการเรียนรู้ แม้ว่านวัตกรรมมักจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีก็ตาม แต่นวัตกรรมยังครอบคลุมถึงกระบวนการหลัก ๆ ของส่วนราชการ ซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงด้วย ไม่ว่าจะด้วยการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด หรือด้วยการเปลี่ยนแปลงแนวทางหรือผลที่ได้</p>
(2)	<p>- แหล่งข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ รวมถึงข้อมูลจากกระบวนการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ (Benchmarking) และการเปรียบเทียบในเชิงแข่งขัน (Comparisons)</p> <p>- “การเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ” หมายถึง การค้นหากระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งแสดงถึงการปฏิบัติและดำเนินการอย่างดีเยี่ยมในกิจกรรมที่คล้ายคลึงกัน ภายในกลุ่มส่วนราชการด้วยกัน หรือกับองค์กรอื่น ๆ</p> <p>- “การเปรียบเทียบในเชิงแข่งขัน” หมายถึง การเปรียบเทียบผลการดำเนินการระหว่างส่วนราชการกับคู่แข่งในตลาดเดียวกัน (กรณีที่มีการแข่งขันและการตลาด)</p>

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

- (4) - ส่วนราชการมี**การวิเคราะห์**ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อช่วยให้ผู้บริหารของส่วนราชการนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ และนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

- (5) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึง**ผลการวิเคราะห์** เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ

(4)	<ul style="list-style-type: none">- การวิเคราะห์ ประกอบด้วย การตรวจประเมินแนวโน้ม การคาดการณ์ในระดับส่วนราชการ และการเปรียบเทียบ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล และการเชื่อมโยง เพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ- การวิเคราะห์ช่วยให้ทราบต้นเหตุของปัญหา และช่วยให้กำหนดลำดับความสำคัญของการใช้ทรัพยากร- การวิเคราะห์จำเป็นต้องใช้ข้อมูลทุกประเภท เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลด้านการเงินและตลาด (กรณีที่มีการแข่งขันและการตลาด) ข้อมูลในระดับปฏิบัติงาน และข้อมูลในเชิงแข่งขัน
(5)	<ul style="list-style-type: none">- ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ผลการดำเนินการระดับส่วนราชการ ควรมีส่วนช่วยผู้บริหารของส่วนราชการ ในหมวด 1 การนำองค์กร หัวข้อ 1.1 ค. การทบทวนผลการดำเนินการ และหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์- ผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ ควรรายงานในหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หัวข้อ 7.1-7.4

4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้

ให้อธิบายว่าส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากร ส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้นมีคุณภาพและพร้อมใช้งาน ให้อธิบายว่าส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสร้างและจัดการองค์ความรู้

ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

- (6) ส่วนราชการทำอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการมีความ**พร้อมใช้งาน** และทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน**สามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ**ดังกล่าว
- (7) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้ในส่วนราชการมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย
- (8) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศนั้นเหมาะสมและ**ทันสมัยอยู่เสมอ**

หมายเหตุ

	สำหรับหัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้ ส่วนราชการอาจดำเนินการตามกระบวนการและวิธีการของระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) ระบบมาตรฐาน 1101 : ระบบข้อมูล
(6)	การทำให้ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการมีความพร้อมใช้งานนั้น ในกรณีที่ส่วนราชการยังไม่มีระบบสารสนเทศ ส่วนราชการสามารถขอการสนับสนุนจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
	ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศมีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากการมีการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการและองค์กรอื่น รวมถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) อี-บิสซิเนส (E-Business) และอี-คอมเมิร์ซ (E-Commerce) เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ อินทราเน็ต (Intranet) ยังกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญของการสื่อสารในส่วนราชการ
	“สามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ” หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการให้มีระบบเครือข่ายหน่วยงานย่อยภายในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยมีจุดประสงค์ที่จะลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดความสูญเสียด้านทรัพย์สินและเวลาให้แก่ประชาชน ตัวอย่างเช่น การจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล การจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลส่วนกลางให้หน่วยงานภายนอกสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
(8)	“ทันสมัยอยู่เสมอ” หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล โดยปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัยพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ มีการทำวิจัยและการประชุมร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องทันสมัย ตัวอย่างเช่น การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงานอย่างเพียงพอ การจัดให้มีการตรวจสอบ ปรับปรุงข้อมูลของแต่ละแผนกให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ข. การจัดการความรู้

- (9) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้เพื่อให้เรื่องต่อไปนี้บรรลุผล
- การรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในส่วนราชการ
 - การรับถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการและหน่วยงานอื่น
 - การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- (10) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศ และความรู้ของส่วนราชการ มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้
- - **ครอบคลุม**
 - - **รวดเร็ว**
 - - **ถูกต้อง**
 - - **ทันสมัย**
 - - **เชื่อมโยง**
 - - **น่าเชื่อถือ**
 - - **สามารถเข้าถึงได้**
 - - **ตรวจสอบได้**
 - - **มีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล**

(*) หมายถึง ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ

หมายเหตุ

(10)	<p>“ครอบคลุม” หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ และประชาชนเพื่อให้เกิดระบบเครือข่ายการทำงาน ทำให้ได้ข้อมูลเชิงพลวัตที่ทันสมัย ครอบคลุม และเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่จัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานตนเองและหน่วยงานอื่น ๆ ให้ครอบคลุมพื้นที่การดำเนินงาน การจัดให้มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างครบถ้วน</p>
	<p>“รวดเร็ว” หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการจัดระบบฐานข้อมูลที่สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังจะต้องมีการตรวจสอบแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ</p>
	<p>“ถูกต้อง” หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล ตัวอย่างเช่น การจัดให้มีแบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลและแบบฟอร์มการรายงานข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกันทุกพื้นที่ การจัดให้มีระบบการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บ และภายหลังการจัดเก็บ</p>
	<p>“ทันสมัย” หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล โดยปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัยพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ มีการทำวิจัยและการประชุมร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องทันสมัย ตัวอย่างเช่น การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงานอย่างเพียงพอ การจัดให้มีการตรวจสอบ ปรับปรุงข้อมูลของแต่ละแผนกให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ</p>
	<p>“เชื่อมโยง” หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่ทำงานเชื่อมโยงกัน โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันอยู่เสมอรวมถึงการติดตามตรวจสอบข้อมูลร่วมกัน ทำให้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในหน่วยงานหนึ่ง ก็จะแสดงผลให้อีกหน่วยงานหนึ่งได้รับทราบการเปลี่ยนแปลงข้อมูลด้วย ตัวอย่างเช่น การจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน</p>
	<p>“น่าเชื่อถือ” หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานให้บุคคลภายนอกได้รับทราบอย่างทั่วถึง โดยเชื่อมโยงกับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการมีส่วนร่วมในการประเมินผล การดำเนินงานของภาครัฐ นอกจากนี้ ยังจะต้องมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความถูกต้อง ทันสมัย และมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ</p>

หมายเหตุ

	<p>“สามารถเข้าถึงได้” หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการให้มีระบบเครือข่ายหน่วยงานย่อยภายในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยมีจุดประสงค์ที่จะลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดความสูญเสีย ด้านทรัพย์สินและเวลาให้แก่ประชาชน ตัวอย่างเช่น การจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชนเพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล การจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อเป็นแหล่งข้อมูล ส่วนกลางให้หน่วยงานภายนอกสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว</p>
	<p>“ตรวจสอบได้” หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบการมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังจะต้องมีระบบที่เอื้ออำนวย ต่อการเข้าไปตรวจสอบของประชาชน เพื่อให้สอดคล้องตามหลักการประชาธิปไตย และมีระบบ การตรวจสอบข้อมูลถ่วงดุลกัน เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด ตัวอย่างเช่น การจัดให้มีหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการตรวจสอบ ดูแล และแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลของหน่วยงาน</p>
	<p>“มีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล” หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบ การดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ทั้งภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ รวมถึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างเป็นระบบเครือข่ายการทำงาน</p>

(*) หมายถึง ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ในหมวดของการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลนี้ เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงานบุคคล และระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

5.1 ระบบบริหารงานบุคคล

ให้อธิบายว่าระบบบริหารงานบุคคล การบริหารค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกำลังคน เอื้อให้บุคลากรและส่วนราชการมีผลการดำเนินการที่ดีได้อย่างไร

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การจัดระบบบริหารงานบุคคล

- (1) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบบริหารงานบุคคล เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ
- (2) ในการจัดระบบบริหารงานบุคคล ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและของชุมชนซึ่งส่วนราชการมีปฏิสัมพันธ์ด้วยมาพิจารณาอย่างไร (*)
- (3) ส่วนราชการทำอย่างไรเพื่อให้การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการมีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ

(1)	<ul style="list-style-type: none">- “บุคคล” หรือ “บุคลากร” หมายถึง ข้าราชการประจำ พนักงานลูกจ้าง พนักงานที่ทำงานไม่เต็มเวลา และพนักงานจ้างตามสัญญา- “บุคลากร” หมายถึง หัวหน้าทีม หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชาทุกระดับ- สำหรับบุคลากรที่ควบคุมดูแลโดยผู้รับจ้างเหมานั้น ควรอธิบายไว้ในหมวด 6 การจัดการกระบวนการ <hr/> <ul style="list-style-type: none">- “การจัดระบบบริหารงาน” หมายถึง วิธีการจัดระบบงาน ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นกลุ่มงานชั่วคราวหรือระยะยาว อาจรวมถึงคณะทำงาน ทีมงานกระบวนการ ทีมงานโครงการ (Project Team) ทีมงานแก้ไขปัญหา ศูนย์แห่งความเป็นเลิศ หน่วยงานตามภาระหน้าที่ บุคลากรที่ไม่ประจำในสำนักงาน (Remote Workers) กลุ่มงานข้ามสายงานและฝ่ายงานซึ่งอาจบริหารกันเองหรือโดยหัวหน้างาน- “งาน” หมายถึง ความรับผิดชอบ หน้าที่ อำนาจหน้าที่ และภารกิจของแต่ละคน โดยในบางงาน อาจมีการแบ่งงานกันทำในทีม
-----	---

ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

- (4) - ส่วนราชการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีการแจ้งผล เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้แก่บุคลากรรายบุคคลอย่างไร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรใน*การยกย่องชมเชย* การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเหตุ

(4)	<ul style="list-style-type: none">- “การยกย่องชมเชย” หมายถึง การเลื่อนตำแหน่ง และเงินพิเศษ ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับผลการดำเนินการ ทักษะที่เพิ่มขึ้น และปัจจัยอื่น ๆ- วิธีการให้การยกย่องชมเชย อาจเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
-----	--

ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าในการทำงาน

- (5) ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งอย่างไร
- (6) - ส่วนราชการมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากรไว้ได้อย่างไร
- ในการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากรนั้น ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและของชุมชนที่ส่วนราชการตั้งอยู่อย่างไร (*)
- (7) - ส่วนราชการมีแผนในการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งผู้บริหาร หรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักของส่วนราชการอย่างไร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความก้าวหน้าให้แก่บุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ
- (8) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากรที่มาจากท้องถิ่นนั้นให้มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ (*)

5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

ให้อธิบายว่าการพัฒนาบุคลากรได้สนับสนุนให้ส่วนราชการบรรลุเป้าประสงค์โดยรวมและส่งผลให้มีการปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศอย่างไร รวมทั้งช่วยสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรอย่างไร

ก. การพัฒนาบุคลากร

- (9) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากร เพื่อ
- ให้แผนปฏิบัติการและผลการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดไว้
 - ให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการ กับความต้องการของบุคลากร ในด้านการพัฒนา การเรียนรู้ และความก้าวหน้าในการทำงาน
- (10) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ ได้แก่ การอบรมบุคลากรใหม่ จริยธรรม การบริหารจัดการ การพัฒนาภาวะผู้นำ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน
- (11) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหา**ความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม**จากบุคลากรทั่วไป หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา
- ส่วนราชการนำความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมดังกล่าวมาประกอบการพัฒนาบุคลากรอย่างไร
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการมาช่วยในการพัฒนาบุคลากร
- (12) ส่วนราชการมี**วิธีการพัฒนาบุคลากร**ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร
- (13) ส่วนราชการส่งเสริมให้มีการนำความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่ได้จากการศึกษาและฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร
- (14) ส่วนราชการมีวิธีการประเมินประสิทธิผลของการศึกษาและการฝึกอบรมของบุคลากรอย่างไร ทั้งนี้ ให้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการโดยรวม

หมายเหตุ

(11)	ความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม ให้รวมถึงหัวข้อและวิธีการในการฝึกอบรมด้วย
(12)	วิธีการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการให้การศึกษาและการฝึกอบรม ทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ ทั้ง “แบบเป็นทางการ” เช่น การเรียนในห้องเรียน การเรียนทางไกล การเรียนด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ และ “แบบไม่เป็นทางการ” เช่น การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง Coaching และ Mentoring เป็นต้น

ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในงาน

- (15) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้า
ในการทำงาน
- ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงานมีบทบาทอย่างไรในการช่วยให้บุคลากรบรรลุ
เป้าประสงค์ดังกล่าว

5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร

ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความผาสุก มีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

- (16) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมสุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- ส่วนราชการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดในเรื่องดังกล่าวอย่างไร
 - บุคลากรมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวอย่างไร
- (17) ส่วนราชการมีวิธีอย่างไรในการทำให้สถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง

ข. การให้การสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร

- (18) ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนด**ปัจจัย**ที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับและประเภทอย่างไร
- (19) นอกเหนือจากระเบียบสวัสดิการกลางที่กำหนดไว้ ส่วนราชการมี**การสนับสนุน** โดยกำหนดให้มีการบริการ สวัสดิการ และนโยบายอย่างไรให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภท
- (20) - ส่วนราชการมีการกำหนด**ตัวชี้วัด**และวิธีการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรแต่ละระดับและประเภททั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร
- ส่วนราชการได้ใช้ตัวชี้วัดต่าง ๆ เช่น การสูญเสียบุคลากร การหยุดงาน การร้องเรียน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ เพื่อมาประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรอย่างไร
- (21) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรนำผลการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ เพื่อกำหนด**ลำดับความสำคัญ**ในการปรับปรุงความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

หมายเหตุ

(18)	ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร เช่น การแก้ไขข้อร้องทุกข์หรือปัญหาของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ปัจจัยด้านความปลอดภัย, มุมมองของระดับปฏิบัติงานต่อระดับบริหาร, การฝึกอบรม การพัฒนา และความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากร, การเตรียมบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหรือการปรับโครงสร้าง, สภาพแวดล้อมการทำงานและสภาวะอื่น ๆ ในงาน, การกระจายอำนาจการตัดสินใจ, การให้ข้อมูลของระดับบริหาร, ปริมาณงานที่รับผิดชอบ, ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม, การยกย่องชมเชย, การบริการและสวัสดิการ, การติดต่อสื่อสาร, ความมั่นคงในงาน, การให้ค่าตอบแทน, และการให้โอกาสที่เท่าเทียมกัน
(19)	แนวทางในการสนับสนุนบุคลากร เช่น การให้คำปรึกษา, การพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในงาน, กิจกรรมสันทนาการหรืองานประเพณีต่าง ๆ, การให้การศึกษานอกเหนือจากงานในหน้าที่, การดูแลบุตรของบุคลากรในชั่วโมงทำงาน, การหมุนเวียนหน้าที่หรือการแบ่งงานกันทำ, การอนุญาตให้ลาหยุดกรณีพิเศษเพื่อรับผิดชอบครอบครัวหรือเพื่อบริการชุมชน, การฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยในที่พักอาศัย, เวลาและสถานที่การทำงานแบบยืดหยุ่น, การช่วยให้บุคลากรหางานใหม่เมื่อถูกเลิกจ้าง, สวัสดิการหลังเกษียณอายุ, การขยายเวลาครอบครัวในการรักษาพยาบาล
(20)	ตัวชี้วัดของสภาพความผาสุก ความพึงพอใจ และการมีแรงจูงใจ เช่น ข้อมูลด้านความปลอดภัยและการหยุดงาน, อัตราการเข้าออกงานของบุคลากรทั้งหมดและบุคลากรที่ให้บริการโดยตรง, การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะกุศล, การร้องทุกข์, ผลการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร, ผลการสำรวจความพึงพอใจ, ความเข้าใจของบุคลากร ในบทบาทหน้าที่ของตน, การกระจายอำนาจการตัดสินใจ, การรับรู้ข้อมูล
(21)	การจัดลำดับความสำคัญ อาจใช้ข้อมูลจากหมวด 7 ผลลัพธ์ด้านการดำเนินการ หัวข้อ 7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร และอาจเกี่ยวข้องกับการพิจารณาปัญหาของบุคลากรที่มีผลกระทบต่อปฏิบัติตามภารกิจของส่วนราชการ

(*) หมายถึง ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ในหมวดการจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ หมวดนี้ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการอย่างไร

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

- (1) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็น**กระบวนการที่สร้างคุณค่า**ที่ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการ
- (2)
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำ**มาตรฐานการปฏิบัติงาน**ที่สำคัญสำหรับกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเหล่านั้น
 - มาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง
- (3)
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า
 - ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 - - ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพประสิทธิผลอื่น ๆ
 - - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
 - ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการสร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ (*)
- (4)
 - ส่วนราชการมี**ตัวชี้วัด**อะไรบ้างที่แสดงถึงผลสำเร็จของกระบวนการที่สร้างคุณค่า
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น

- (5) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

- (6) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรใน**การปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น**
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

หมายเหตุ

	สำหรับหมวด 6 การจัดการกระบวนการ เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและกะทัดรัด ส่วนราชการควรใช้ตารางที่ระบุถึงกระบวนการและลักษณะสำคัญ ๆ ของแต่ละกระบวนการ
(1)	“กระบวนการที่สร้างคุณค่า” หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญสูงสุดในการปฏิบัติ ตามภารกิจ มักเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ และสร้างคุณค่าให้แก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีได้หลายกระบวนการ มีลักษณะแตกต่างกันไป ตามภารกิจของส่วนราชการ อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะของการให้บริการ และ/หรือผลผลิต ความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องที่มีต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับส่วนราชการอื่น ความต้องการทางด้านเทคโนโลยี ความสำคัญของงานวิจัยและพัฒนา การจัดการสารสนเทศและองค์ความรู้
(2)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน เช่น ความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันท่วงที เชื่อถือได้ ปลอดภัย ฯลฯ
(4)	ตัวชี้วัดดังกล่าวเพื่อใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ
(5)	ให้ส่วนราชการอธิบายวิธีการลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ (Inspection) การทดสอบ (Test) การตรวจประเมิน (Audit) โดยใช้กระบวนการเชิงป้องกัน (Prevention Based Processes)
(6)	ในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า ส่วนราชการอาจใช้แนวทางต่าง ๆ เช่น ISO 9000:2000, วิธีการ Six Sigma, หรือเครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้สำหรับการปรับปรุงกระบวนการ

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ให้อธิบายวิธีที่ส่วนราชการจัดการกับกระบวนการที่สำคัญที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. กระบวนการสนับสนุน

- (7) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็น**กระบวนการสนับสนุน**
 - กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง
- (8) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำ**มาตรฐานการปฏิบัติงาน**ที่สำคัญสำหรับกระบวนการสนับสนุน โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการภายในและภายนอกมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเหล่านั้น
 - มาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง
- (9) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน
 - ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 - - ความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก
 - - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพประสิทธิผลอื่น ๆ
 - - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
 - ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ (*)
- (10) - ส่วนราชการมี**ตัวชี้วัด**อะไรบ้างที่แสดงถึงผลสำเร็จของกระบวนการสนับสนุน
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น
- (11) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

- (12) - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

หมายเหตุ

	สำหรับหมวด 6 การจัดการกระบวนการ เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและกะทัดรัด ส่วนราชการควรใช้ตารางที่ระบุถึงกระบวนการและลักษณะสำคัญ ๆ ของแต่ละกระบวนการ
(7)	<ul style="list-style-type: none">- “กระบวนการสนับสนุน” หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้แก่ส่วนราชการ บุคลากร และการปฏิบัติงานประจำวัน- กระบวนการสนับสนุน อาจได้แก่ งานด้านการเงินและการบัญชี การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านกฎหมาย งานด้านทรัพยากรบุคคล งานด้านการบริหารโครงการ และกระบวนการบริหารทั่วไป

(*) หมายถึง ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ในหมวดผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

ในหมวดผลลัพธ์การดำเนินการนี้ ให้แสดงผลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เห็นภาพชัดเจน เช่น ในรูปแบบกราฟ หรือตาราง

ในการนำเสนอข้อมูล ให้ส่วนราชการพิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ ๆ มาแสดง และให้ศึกษาและนำข้อมูลจากคำรับรองการปฏิบัติราชการมาประกอบด้วย

7.1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ให้ส่วนราชการแสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

- (1) ให้แสดงผลการบรรลุความสำเร็จของยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงาน
 - ระดับในปัจจุบัน
 - แนวโน้ม
 - เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

- (2) ให้แสดงผลด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน (*)
 - ระดับในปัจจุบัน
 - แนวโน้ม
 - เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

หมายเหตุ

(1)	ให้นำผลจากการบรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ที่ระบุไว้ในหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ หัวข้อ 2.1 ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ คำถาม (3) มาแสดง
-----	---

7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ให้ส่วนราชการแสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

- (3) ให้แสดงผล**ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ**ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ระดับในปัจจุบัน
 - แนวโน้ม
 - เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

- (4) ให้แสดงผล**ตัวชี้วัดที่สำคัญอื่น ๆ** ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ระดับในปัจจุบัน
 - แนวโน้ม
 - เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

หมายเหตุ

(3)	ผลลัพธ์ที่แสดงในหัวข้อนี้ ควรสัมพันธ์กับคุณสมบัติหลักของผลผลิตและบริการที่ระบุว่าเป็นความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 1 ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร และข้อมูลที่รวบรวมในหมวด 3 การให้ความสำคัญสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหัวข้อ 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(4)	ตัวชี้วัด เช่น ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มารยาทในการให้บริการของบุคลากร การเข้าถึงบริการของส่วนราชการได้สะดวก เป็นต้น

7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ให้ส่วนราชการแสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

- (5) ให้แสดง**ผลด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ**
 - ระดับในปัจจุบัน
 - แนวโน้ม
 - เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

- (6) ให้แสดงผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของ**กระบวนการที่สร้างคุณค่า**
 - ระดับในปัจจุบัน
 - แนวโน้ม
 - เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

- (7) ให้แสดงผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของ**กระบวนการสนับสนุน**
 - ระดับในปัจจุบัน
 - แนวโน้ม
 - เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

หมายเหตุ

(5)	ผลด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ การเพิ่มผลผลิตภาพ การวัดต้นทุนต่อหน่วย ความคุ้มค่าของเงิน
(6)	ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า ให้นำผลจากตัวชี้วัดในหมวด 6 การจัดการกระบวนการ หัวข้อ 6.1 ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า คำถาม (4) มาแสดง
(7)	ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน ให้นำผลจากตัวชี้วัดในหมวด 6 การจัดการกระบวนการ หัวข้อ 6.2 ก. กระบวนการสนับสนุน คำถาม (10) มาแสดง

7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ให้ส่วนราชการแสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

- (8) ให้แสดงผลด้าน**ระบบบริหารงานบุคคล**
 - ระดับในปัจจุบัน
 - แนวโน้ม
 - เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน
- (9) ให้แสดงผลด้านการเรียนรู้และ**พัฒนาของบุคลากร**
 - ระดับในปัจจุบัน
 - แนวโน้ม
 - เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน
- (10) ให้แสดงผลด้านความพึงพอใจ **ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ**ของบุคลากร
 - ระดับในปัจจุบัน
 - แนวโน้ม
 - เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน
- (11) ให้แสดงผลด้านการสร้างนวัตกรรมและการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้
 - ระดับในปัจจุบัน
 - แนวโน้ม
 - เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน
- (12) - ให้แสดงผลการเปิดเผยรายงานผลการใช้งบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโดยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ตรวจสอบได้**
- (13) - ให้แสดงผลด้านการปฏิบัติตาม**ข้อบังคับและกฎหมาย**
- (14) - ให้แสดงผลด้านการ**ดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม** การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงาน
- (15) - ให้แสดงผลด้านการเป็นองค์กรที่ดี (Organizational Citizenship) ใน**การสนับสนุนชุมชน**ที่สำคัญ

หมายเหตุ

(8)	- ผลด้านระบบบริหารงานบุคคล ให้นำผลจากหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หัวข้อ 5.1 ระบบบริหารงานบุคคล มาแสดง - ตัวชี้วัด เช่น การจัดสรรอัตรากำลัง การกระจายอำนาจการตัดสินใจ
(9)	ผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร ให้นำผลจากหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หัวข้อ 5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ มาแสดง
(10)	ผลด้านความผาสุก ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของบุคลากร ให้นำผลจากหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หัวข้อ 5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร มาแสดง
(12)	ผลด้านการตรวจสอบได้ จะเชื่อมโยงกับหมวด 1 การนำองค์กร หัวข้อ 1.1 ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี
(13)	ผลด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมาย ให้นำผลจากหมวด 1 การนำองค์กร หัวข้อ 1.2 ก. ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ มาแสดง
(14)	ผลด้านการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม ให้นำผลจากหมวด 1 การนำองค์กร หัวข้อ 1.2 ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม มาแสดง
(15)	ผลด้านการสนับสนุนชุมชน ให้นำผลจากหมวด 1 การนำองค์กร หัวข้อ 1.2 ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ มาแสดง

(*) หมายถึง ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ