การประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามเกณฑ์ FL2.0 และแผนปิดช่องว่าง (GAP) รายหมวด

จำเริญ บุณยรังษี กลุ่มพัฒนาองค์กร

วันพุธที่ 27 ธันวาคม 2560
ณ ห้องประชุม Blueberry ชั้น 3
โรงแรมเบสท์เวสเทิร์น พลัส แวนดา แกรนด์ จังหวัดนนทบุรี

โครงสร้างของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2

ตารางการประชุมวางแผนดำเนินการ กำกับ ติดตาม และประเมินผล PMQA ประจำปีงบประมาณ 2561

	กิจกรรม	ปี 2560 ต.ค	พ.ย	ธ.ค.	ปี 2561 ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	หมายเหตุ
1	ประชุมทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กรและประเมินองค์กรด้วยตนเองตามโปรแกรม Self Certified FL 2.0 ประจำปี 61	19		18										
4	ประชุมหมวดที่ 1 การนำองค์กร			13	←	—	—	—	—	—	→	←	→	
5	ประชุมหมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เลือก			15	←	—	—	—	—	—	→	←	→	
6	ประชุมหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรแยกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			12	←	—	—	—	—	—	→	←	→	
7	ประชุมหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ได้ประเมิน	11 (4.2) 12 (4.1)			←	—	—	—	—	—	→	←	→	
8	ประชุมหมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร		27	21	←	—	—	—	—	—	→	←	→	
9	ประชุมหมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ			4	←	—	—	—	—	—	→	←	→	
10	ประชุมคณะกรรมการ PMQA: เพื่อกำกับติดตาม /ตรวจ internal audit / แทรกวาระสรุปในการประชุม กวป.					/						/	/	

ลูกศรสีส้ม กำกับ ติดตาม , ลูกศรสีชมพู สรุปและรายงานผล

ไม่เกิน 25 ธ.ค.60 → วางแผนปิด GAP รายหมวด , ส่งผลการทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กรและผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง

ไม่เกิน 31 ม.ค.61→ ส่งแผนปิด GAP ให้ กพร.คร.

หลักธรรมาภิบาล		
1)	หลักประสิทธิผล	ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการ
2)	หลักประสิทธิภาพ	การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคและเครื่องมือบริหารที่เหมาะสม
3)	หลักการตอบสนอง	การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจ การตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย
4)	หลักภาระความรับผิดชอบ	การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงแสดงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ
5)	หลักความโปร่งใส	กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา สามารถชี้แจงได้ และสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม และสามารถตรวจสอบได้
6)	หลักการมีส่วนร่วม	กระบวนการที่ทุกกลุ่มมีโอกาสในการรับรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ เสนอปัญหา ร่วมแก้ไขการตัดสินใจ และร่วมในการพัฒนา

หลักธรรมาภิบาล

7)	หลักการกระจายอำนาจ	การถ่ายโอนอำนาจ การตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามควร
8)	หลักนิติธรรม	การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9)	หลักความเสมอภาค	การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกในด้านต่างๆ หรือการเลือกปฏิบัติ
10)	หลักมุ่งเน้นฉันทาคติ	การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลทั้งที่ได้รับประโยชน์ และเสียประโยชน์

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี	แนวทางปฏิบัติ/กิจกรรม
1. แนวทางปฏิบัติตามนโยบายด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม 1.1 สนับสนุนให้มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม ถูกสุขลักษณะ เหมาะสม มีความปลอดภัย และพิทักษ์สิ่งแวดล้อม	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ HWP
1.2 ควบคุม กำกับ ตรวจสอบ ระบบการกำจัดของเสียให้ได้มาตรฐาน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ HWP
1.3 กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนด้านการประหยัดพลังงานในองค์การและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานที่คุ้มค่า	ตามแนวปฏิบัติหลักเกณฑ์นโยบายประหยัดพลังงานของสำนักฯ (บห.)

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี	แนวทางปฏิบัติ/กิจกรรม
2. แนวทางปฏิบัติตามนโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.1 พัฒนาระบบ และคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง ทันต่อสถานการณ์และได้มาตรฐานสากล	พัฒนาระบบและคุณภาพการให้บริการ(หมวด 3)
2.2 พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ	พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน (หมวด 3)
2.3 สำรวจและประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสม่ำเสมอ	สำรวจและประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ(หมวด 3)

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี	แนวทางปฏิบัติ/กิจกรรม
3. แนวทางปฏิบัติตามนโยบายด้านองค์การ 3.1 พัฒนาระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้	พัฒนาระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง
3.2 ส่งเสริมการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์และทักษะอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และการสร้างนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดการพัฒนางานป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นประโยชน์และปลอดภัยต่อสุขภาพประชาชน	กิจกรรมถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ (หมวด4)
3.3 ผลักดัน ส่งเสริม พัฒนาและยกระดับการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	พัฒนาและยกระดับการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐในภาพรวม
3.4 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล	พัฒนาระบบเทคโนโลยี

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี	แนวทางปฏิบัติ/กิจกรรม
4. แนวทางปฏิบัติตามนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน 4.1 การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี	กิจกรรมถ่ายทอดแผนปฏิบัติการการบริหารทรัพยากรบุคคล
4.2 วางระบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องทั้งในส่วนของสมรรถนะด้านความรู้และความสามารถในการทำงาน	อบรม/เรียนรู้ในการทำงาน
4.3 การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรสำนักโรคไม่ติดต่อ	กิจกรรมถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเสริมสร้างความผูกพัน
4.4 กำหนดแนวทาง มาตรฐานทางด้านคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากรทุกระดับและจัดโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมบุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรม มีความผาสุกและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ	กำหนดแนวทาง มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากรทุกระดับ และจัดโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมบุคลากร

หมวด 1 การนำองค์กร

องค์ประกอบ	แผนปฏิบัติการ / ดำเนินการ	การเชื่อมโยงการดำเนินการ
LD1 วิสัยทัศน์ ค่านิยม	สื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจที่ปรับใหม่	- บุคลากรทุกท่านรับทราบวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจที่ปรับใหม่
LD2 ธรรมาภิบาล	ผู้บริหารปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล และสร้างธรรมาภิบาลแก่บุคลากร	- ผู้บริหารประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาตามหลักธรรมาภิบาล นโยบายกำกับองค์การที่ดี 4 ด้าน เชื่อมหมวด 2,3 - บุคลากรประเมินการนำองค์การของผู้บริหาร
LD3 สร้างสภาพแวดล้อม ให้บรรลุพันธกิจและส่งเสริมการเรียนรู้ระดับองค์การและบุคคล	สร้างสภาพแวดล้อม ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับองค์การและบุคคล เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และเสริมการจัดอบรม change management ให้บุคลากร+ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์การ	- กระจายอำนาจ ทบทวนคำสั่ง กฎระเบียบ SOP เชิงยุทธศาสตร์ SOP ควบคุมภายใน กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เชื่อมกับหมวด 4 ,5 แต่ละกลุ่ม ประเมินทบทวนแผน และปรับแผน มีรายงานผลการปฏิบัติงานเสนอในที่ประชุม ลงLine gr. รายงานประจำปี
LD4 กำกับการดูแลองค์การที่ดี ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน	SOP ควบคุมภายใน พัสดุ การเงิน ติดตามประเมินผล (PA , งบประมาณ และกระบวนการ โครงการ/กิจกรรม)	คกก.กกบ.,กวป.คกก.ติดตามข้อร้องเรียน สำรวจพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ การปฏิบัติอย่างยุติธรรมกับคนใน,นอก
LD5 จัดการผลกระทบทางลบ	สำนักฯ ไม่มีผลกระทบทางลบต่อสังคม แต่ได้วางแผนเพิ่มเติมกิจกรรม CSR	จัดทำแผน / จัดกิจกรรม CSR เช่น กิจกรรมจิตอาสา ปลูกป่า

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

นโยบายด้านรัฐ
สังคม สิ่งแวดล้อม

นโยบายด้าน
ผู้รับบริการและผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายด้านองค์การ

นโยบายด้าน
ผู้ปฏิบัติงาน

มาตรการ / โครงการ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

องค์ประกอบ	แผนปฏิบัติการ / ดำเนินการ	การเชื่อมโยงการดำเนินการ
SP1 จัดทำแผนยุทธศาสตร์	กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์วางแผนพัฒนาให้ดีขึ้น โดยเพิ่มการจัดทำ Guideline เรื่อง "การจัดทำแผนยุทธศาสตร์"	- ยุทธศาสตร์ NCD ชาติ - ทศวรรษความปลอดภัยทางถนน - ยุทธศาสตร์ลดการบริโภคเกลือ - กำลังดำเนินการยุทธศาสตร์ป้องกันการจมน้ำ
SP 2 รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศ	รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ปัจจุบันมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงระบาด ***แต่ยังขาดการ Mapping Analysis ข้อมูลให้ครอบคลุม***	**ปรึกษาการปิดGAP กับศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ** และบูรณาการเชื่อมโยงหมวด 4 การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และ หมวด5 เรื่องการพัฒนาบุคลากร (อบรม Mapping Analysis ในอนาคต)
SP3 จัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	ดำเนินการสื่อสารแผนไปสู่ผู้เกี่ยวข้องต่อไป	กลุ่มยศ.และ ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการจัดแผนปฏิบัติการร่วมบูรณาการการทำงานกับเครือข่าย
SP 4 ติดตาม คาดการณ์ผลการดำเนินงานทั้งแผนระยะสั้น ระยะยาว และเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	- ติดตามและคาดการณ์ความสำเร็จของแผน และเปรียบเทียบกับคู่แข่ง - ถ่ายทอด ตชว.สำนักฯ ลงสู่บุคลากร เน้นการหาปัจจัยความสำเร็จเชิงคุณภาพสู่การวัดผลเชิงรูปธรรม	- กลุ่มยศ. และทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการจัดแผนฯเปรียบเทียบผลดำเนินการกับคู่แข่ง - ทุกกลุ่ม/ศูนย์ มอบหมายงานตัวชี้วัดลงสู่บุคคล เชื่อมโยงสู่การประเมินบุคลากรเสริมแรงจูงใจ เน้นการบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการทั่วองค์กร

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

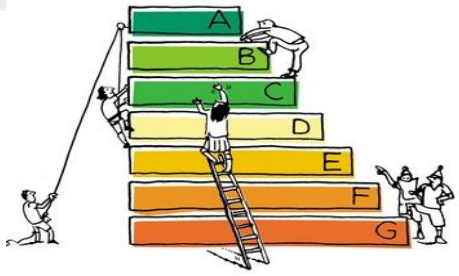
องค์ประกอบ	แผนปฏิบัติการ / ดำเนินการ	การเชื่อมโยงการดำเนินการ
CS1 รวบรวมข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การนำข้อมูลสารสนเทศ(ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย) ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงผลผลิตและบริการ ทำแบบสอบถามภาพรวมสำนักฯ ที่หน้าเวปไซด์สำนักฯ ในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี	แบบสอบถามภาพรวมของสำนักฯ
CS2 ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพัฒนาผลผลิตและบริการ	ทุกกลุ่มประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการ /ผลผลิต **ผลผลิต=คู่มือ แนวทาง วิจัย นวัตกรรม ฯ* **บริการ=การพัฒนาองค์ความรู้ การสื่อสารรณรงค์ การพัฒนาเครือข่ายฯ*
CS3 ประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อผลผลิตและบริการ	ทุกกลุ่มที่จัดบริการ/ผลิตภัณฑ์ ประเมินและวิเคราะห์ปัจจัยของความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS4 สื่อสารสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ได้แก่ ไลน์กลุ่ม การลงพื้นที่สร้างสัมพันธ์เครือข่าย	เครือข่ายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของแต่ละกลุ่ม
CS5 การจัดการเรื่องข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จัดตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน การติดตามผลทุกเดือน รายงานทุก 6 เดือน และปรับปรุง Flow chart การจัดการข้อร้องเรียน	

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

องค์ประกอบ	แผนปฏิบัติการ / ดำเนินการ	การเชื่อมโยงการดำเนินการ
IT1 การเลือก รวบรวมตัววัดการดำเนินงานที่สำคัญ	การคัดเลือก รวบรวมตัววัดผลการดำเนินงาน การลงข้อมูล ตชว.ผ่านระบบ EstimateSM	ผู้รับผิดชอบ ตชว./ผู้รับผิดชอบโครงการ บันทึกรายละเอียดของการดำเนินงาน ผ่านระบบ EstimateSM
IT2 การวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงานในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ปรับปรุงการทำงานต่อเนื่อง	EstimateSM เป็นระบบรายงานผลที่ผู้บริหาร /ผู้รับผิดชอบ ตชว.สามารถดึงดูข้อมูลของการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนตาม template ได้
IT 3 การรวบรวมถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นในองค์กร	การคัดเลือกองค์ความรู้ และเพิ่มการสื่อสาร การประเมินการถอดบทเรียนภายในองค์กร และจัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Morning Talk เดือนละครั้ง (แต่ละกลุ่มควรมีหัวข้อจัดการความรู้ตามบทบาทภารกิจ)	- กลุ่มต่างๆมีหัวข้อองค์ความรู้ที่จำเป็น → แลกเปลี่ยนร่วมกันของบุคลากรในสำนักฯบูรณาการหมวด 1
IT4 ข้อมูลสารสนเทศมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้ งานง่าย สาหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ	ยังขาดรูปแบบการนำเสนอผลข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้ทันเวลาและง่าย เสนอให้มี Dashbroad บนเวปไซต์ ที่แสดงผลลัพธ์ของการดำเนินงาน เพื่อติดตาม เร่งรัดและปรับการดำเนินงานให้เป็นไปตามผลลัพธ์ที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้	ปรึกษาการปิดGAP : กลุ่ม/ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ จัดทำ Dashbroad ทั้งนี้จะเป็นการบูรณาการเชื่อมโยงหมวด 2 และเสนอให้ประเมินการเข้าถึงการใช้งานข้อมูลสารสนเทศด้านโรคไม่ติดต่อ และการบาดเจ็บบนเวปไซต์สำนักฯ

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

องค์ประกอบ	แผนปฏิบัติการ / ดำเนินการ	การเชื่อมโยงการดำเนินการ
HR 1 จัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์	ทบทวนแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล 3 ปี (60-62) และทำแผนปฏิบัติการบริหารทรัพยากรบุคคล 1 ปี ให้สอดคล้องกัน และดำเนินการตามแผน	กลุ่ม บห. กลุ่ม พอ. และคณะทำงานหมวด 5
HR 2 ดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการทำงาน	คณะทำงาน HWPปฏิบัติตามเกณฑ์ข้อกำหนด และมีการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	กลุ่ม บห. กลุ่ม พอ. และคณะทำงาน HWP.
HR 3 ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร	วิเคราะห์ ดำเนินการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้หลากหลาย ครอบคลุมแต่ละกลุ่มของบุคลากร และติดตามผล Happinometer	กลุ่ม บห. กลุ่ม พอ. และคณะทำงานหมวด 5
HR 4 การเรียนรู้/การพัฒนาของบุคลากร มีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ	วิเคราะห์วางแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสำนักฯ ต่อเนื่อง (PMS ; IDP) รองรับความต้องการขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และ ประเมินผลการพัฒนา	กลุ่ม บห. กลุ่ม พอ. และคณะทำงานหมวด 5



หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

องค์ประกอบ	แผนปฏิบัติการ / ดำเนินการ	การเชื่อมโยงการดำเนินการ
PM1 กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต บริการและกระบวนการ (SOP)	ออกแบบผลผลิต บริการและกระบวนการทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ	ทุกกลุ่ม/ศูนย์ที่เกี่ยวข้องดำเนินงานตามกระบวนการ SOP และข้อกำหนดที่สำคัญ
PM 2 การจัดการกระบวนการ	ดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ และรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของกระบวนงาน ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ปรับปรุงและพัฒนางาน เชื่อมโยงคุณภาพของผลผลิตและบริการ	ทุกกลุ่ม/ศูนย์ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานตามกระบวนการและต้องรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของกระบวนงาน นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนางาน
PM 3 Process analysis ปรับปรุงกระบวนงาน	การทำ Process analysis กระบวนงานปรับปรุง และ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซ้ำอีกครั้ง และนำผลไปปรับปรุงกระบวนงานอย่างเป็นระบบ	ผู้รับผิดชอบกระบวนการ ต้องทำ Process analysis ปรับปรุงกระบวนงาน เพื่อลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำและความสูญเสียของกระบวนการ
PM 4 การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน	ทบทวนและปรับปรุง SOP แผนประคองกิจการ โดยเฉพาะแนวปฏิบัติด้านข้อมูลสารสนเทศ	ทบทวนSOP แผนประคองกิจการให้ต่อเนื่อง มีการซ้อมแผนอัคคีภัย จลาจล และแนวปฏิบัติด้านข้อมูลสารสนเทศ
PM 5 การสร้างนวัตกรรม	การสร้างนวัตกรรมนำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการ (จะจัดประชุมระดมสมอง 16 ม.ค.61 เพื่อเสนอแนวทางและวิธีการสร้างบรรยากาศให้เกิดนวัตกรรม)	การรับเอาความคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือผลผลิตซึ่งอาจเป็นของใหม่มาปรับใช้ เพื่อการทำงานในรูปแบบใหม่

* ข้อเสนอ : คณะทำงานหมวด 6 ปีต่อไป ควรเป็น ผู้ที่รับผิดชอบหลักที่ดำเนินงานตามกระบวนการสำคัญ

ตัวชี้วัด (RM)	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัด				
	1	2	3	4	5
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ					
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ					
RM1ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการขององค์กร	65	70	75	80	85
RM 2 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ	65	70	75	80	85
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
RM 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	65	70	75	80	85
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร					
RM 4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล	60	70	80	90	100
RM 5 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนสร้างความผูกพันของบุคลากร	60	70	80	90	100
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ					
RM 6 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA)	1	2	3	4	5
RM 7 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร	65	70	75	80	85
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต					
RM 8 ร้อยละการเบิกจ่ายของงบประมาณรายจ่ายรวม	80	85	90	95	100
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ					
RM 9 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ	65	70	75	80	85
RM 10 ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้	1	2	3	4	5

2.4

2.4

3.4

1.5

5

1

1

1.2.4

6

4.6

Q&A