

แผนภูมิเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ในระดับพื้นฐาน

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กร

ก. การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ

- (1)1 ทิศทาง **LD 1**
- 1.1 วิสัยทัศน์
- 1.2 เป้าประสงค์ระยะสั้น/ยาว
- 1.3 ค่านิยม
- 1.4 ผลดำเนินงานที่คาดหวัง

- (1) 3 การสื่อสารทิศทางองค์กร **LD 1**

- (2)2 นโยบาย

- 2.1 กระจายอำนาจ **LD 2**

- 2.2 นวัตกรรม
- 2.3 ความคล่องตัว

- 2.4 การเรียนรู้ขององค์กร **LD 3**

- 2.5 การเรียนรู้ของบุคคล
- 2.6 การทำถูกกฎหมาย
- 2.7 ทำตามหลักจริยธรรม

ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี

- (3)3 การกำกับดูแลตนเองที่ดี **LD 5,6**
- 3.1 ด้านการปฏิบัติงาน
- 3.2 ด้านการเงินป้องกันทุจริต
- 3.3 ด้านปกป้องประโยชน์ประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค. การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- (4)4 การทบทวนผลการดำเนินการ

- 4.1 การทบทวนผลการดำเนินการ
- 4.2 การนำผลประเมินไปเพื่อดูการบรรลุเป้าหมาย และ เพื่อประเมินการตอบสนองการเปลี่ยนแปลง

- (5)5 what **LD 4**
- ตัวชี้วัดสำคัญ

- 5.1 ตัวชี้วัด
- 5.2 ผลการทบทวนที่ผ่านมา

- (6) การใช้ผลการทบทวนเพื่อจัดลำดับความสำคัญและเพื่อการปรับปรุงตัวชี้วัดองค์กร **LD 6**

- (7)7 การประเมินผลงานผู้บริหาร

- 7.1 ประเมินผู้บริหาร 3 ระดับชั้นบังคับบัญชา
- 7.2 การนำผลประเมินไปปรับระบบการนำองค์กร

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. ความรับผิดชอบต่อสังคม

- (8)8 การดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบต่อสังคม (เกิดเหตุการณ์แล้ว)

- (9)9 what การจัดการผลกระทบ

- 9.1 กระบวนการ
- 9.2 เป้าประสงค์

- 9.3 ตัวชี้วัด
- 9.4 (ค่า)เป้าหมายในการจัดการผลกระทบ

- (10)10 การจัดการผลกระทบทางลบ

- 10.1 การคาดการณ์ผลกระทบทางลบ (ประเมิน)

- 10.2 การเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ (ป้องกัน) **LD 7**

ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

- (11)11 การกำหนดวิธีปฏิบัติให้ทำอย่างมีจริยธรรม (ปฏิบัติต่อคนภายนอก)

ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ

- (12)12 การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ
- การเลือกชุมชน
 - การเลือกกิจกรรมสนับสนุนชุมชน
 - การมีส่วนร่วมของบุคลากร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

ก. การจัดทำยุทธศาสตร์

(13)1 การวางแผนยุทธศาสตร์
1.1 แผน 4 ปี
1.2 แผน 1 ปี

- ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้อง
- กรอบเวลาและเหตุผล
- กิจกรรมที่สอดคล้องกับกรอบเวลา

SP 1

(14)2 การนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์
2.1 ปัจจัยภายใน
2.2 ปัจจัยภายนอก

- ปัจจัยต่างๆ
- การรวบรวม
- การวิเคราะห์

SP 2

การปรับปรุงกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์

- นำผลการทบทวนการดำเนินงาน
- ผลจากการประเมิน

SP 6

ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(15)3 what
ประเด็นยุทธศาสตร์
3.1ยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์
3.2เป้าหมายและระยะเวลา
3.3ลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์

SP 1

(16)4 การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์
4.1 แผน 4 ปี
4.2 แผน 1 ปี

- ความสำเร็จ
- ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความสมดุลของโอกาสระยะสั้นระยะยาว

SP 2

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ

ก. การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

(17)5 การนำแผนสู่การปฏิบัติ
5.1 วิธีการถ่ายทอด

SP 4

5.2 การจัดสรรทรัพยากร
5.3 การทำให้ผลมีความยั่งยืน

(18)6 แผนปฏิบัติการ
6.1 what
แผนปฏิบัติการที่สำคัญ

6.2 แผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (บริหารความเสี่ยง : RM)

- จากการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
- จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

SP 7

(19)7 what
แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล
7.1 4ปี
7.2 1ปี

SP 3

(20)8 ระบบการวัดผลสำเร็จ
8.1 what
ตัวชี้วัดติดตามแผนปฏิบัติการ
8.2การทำระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
เพื่อมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน

SP 5

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

(21)9 what
เป้าหมาย
9.1เป้าหมายของตัวชี้วัด
9.2เป้าหมายเปรียบเทียบ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(22)1 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <ul style="list-style-type: none">• ประเภท/กลุ่ม• การคำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต	CS1
(23)2 การรับฟังและเรียนรู้ 2.1 การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง 2.2 การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง	CS2
(24)3 การทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้ <ul style="list-style-type: none">• ให้เหมาะสม• ทันสมัย	

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(25)4 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อ <ul style="list-style-type: none">• สนองความคาดหวัง• สร้างความประทับใจ• มีภาพลักษณ์ที่ดี• มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น	CS5
(26)5 การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ 5.1 การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อ <ul style="list-style-type: none">• ขอข้อมูล• ขอรับบริการ• ขอร้องเรียน 5.2 การกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรระบบติดตามการปฏิบัติ	CS6
(27)6 การจัดการข้อร้องเรียน <ul style="list-style-type: none">• กระบวนการจัดการ• วิธีการแก้ไขที่ทันท่วงที	CS9
(27)6 การจัดการข้อร้องเรียน <ul style="list-style-type: none">• รวบรวมและวิเคราะห์นำไปเพื่อการปรับปรุง	CS3
(28)7 การทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none">• ให้เหมาะสม• ทันสมัย	CS4

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(29)8 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ 8.1 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ <ul style="list-style-type: none">• ผู้รับบริการ• ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 8.2 การนำข้อมูลไปใช้เพื่อ <ul style="list-style-type: none">• สร้างความประทับใจ• ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี• ปรับปรุงการทำงาน	CS7	CS8
(30)9 การติดตามเรื่องคุณภาพบริการ <ul style="list-style-type: none">• ให้ได้ข้อมูลย้อนกลับทันท่วงที• นำไปใช้ได้	CS10	
(31)10 การเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจ <ul style="list-style-type: none">• ผู้รับบริการ• ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
(32)11 การทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ <ul style="list-style-type: none">• ให้เหมาะสม• ทันสมัย		

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก.

การวัดผลการดำเนินการ

(33)1 การเลือกและใช้ข้อมูล

- 1.1 การเลือกรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ
- ที่สอดคล้องเชื่อมโยง
 - เพื่อติดตามผลดำเนินงานองค์กร

IT 1 - 3

1.2 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อ

- สนับสนุนการตัดสินใจ
- สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

(34)2 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อ

- สนับสนุนการตัดสินใจ
- สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

(35)3 การปรับปรุงระบบการวัดผล

3.1 การทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผล

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

3.2 การจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้

- จากการเปลี่ยนแปลงภายใน
- จากการเปลี่ยนแปลงภายนอก

ข.

การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

(36)4 what ประเด็นที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหาร

- ทบทวนผลดำเนินงาน
- วางแผนเชิงยุทธศาสตร์

(37)5 การสื่อสารผลวิเคราะห์ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

4.2

การจัดการสารสนเทศและความรู้

ก.

ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

(38)6 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ (IT)

- ให้พร้อมใช้งาน
- ผู้เกี่ยวข้องเข้าถึงได้

IT 4

(39)7 การจัดการระบบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ

- ปลอดภัย
- ให้เชื่อถือได้
- ใช้งานง่าย

IT 5,6

(40)8 การทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

ข.

การจัดการความรู้

(41)9 การจัดการความรู้ (KM)

- รวบรวมถ่ายทอดจากบุคลากรในองค์กร
- รวบรวมถ่ายทอดจากคนอื่น
- แลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

IT 7

(42)10 การจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศ ความรู้ ให้มีคุณสมบัติที่ดีรวมทั้งสิ้น 11 ประการ

- ความครอบคลุม
- ความถูกต้อง
- ความทันสมัย
- ความรวดเร็ว
- ความเชื่อมโยง
- ความน่าเชื่อถือ
- ความสามารถในการเข้าถึง
- ความสามารถในการตรวจสอบ
- การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล
- ความปลอดภัย
- การรักษาความลับ

IT 1

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

5.1 ระบบงาน

ก. การจัดและบริหารงาน

(43)1 การจัดการระบบงาน

HR 3

- 1.1 ระบบที่เป็นทางการ
- 1.2 ระบบไม่เป็นทางการ

- เพื่อเกิดความร่วมมือ
- เพื่อความคล่องตัว
- เพื่อการกระจายอำนาจ
- เพื่อสร้างความคิดริเริ่ม
- เพื่อกระตุ้นนวัตกรรม
- เพื่อให้ทันความต้องการอยู่เสมอ

(44)2 การนำวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและชุมชนมาใช้จัดระบบงาน

(45)3 การจัดระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผล

ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

(46)4 ระบบประเมินผลและการยกย่องชมเชย (Individual Scorecard)

4.1 การจัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงานรวมถึงการแจ้งผลเพื่อให้พัฒนาและปรับปรุงงาน

HR 2

- 4.2 การจัดระบบการยกย่องชมเชยใจ
- เพื่อให้มีขวัญกำลังใจ
 - เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ
 - เพื่อให้มีจิตสำนึกที่เน้นประโยชน์ของผู้รับบริการ

ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าใน การงาน

(47)5 การกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร

- สมรรถนะหลัก
- สมรรถนะประจำสายงาน
- สมรรถนะแต่ละกลุ่มตำแหน่ง

HR 3

(48)6 การสรรหาว่าจ้างรักษาบุคลากร

- 6.1 การสรรหาว่าจ้าง
- 6.2 การรักษาบุคลากร
 - ด้วยการคำนึงถึงวัฒนธรรมความคิดของบุคลากรและชุมชน

(49)7 การเตรียมบุคลากรและความก้าวหน้าในงาน

- 7.1 การเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญ
- 7.2 การสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

HR 5

(50)8 การพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า

5.2 การเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ

ก. การพัฒนาบุคลากร

(51)9 การพัฒนาบุคลากร

- เพื่อให้ทำงานได้ตามแผนปฏิบัติการและบรรลุผล
- เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์กับความต้องการของบุคลากร

HR 3

(52)10 การให้การศึกษาและฝึกอบรม

- ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ
- การอบรมบุคลากรใหม่
- จริยธรรม
- การบริหารจัดการ
- การพัฒนาภาวะผู้นำ
- ความปลอดภัยอาชีวอนามัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
- ความต้องการอื่นๆที่สำคัญ

(53)11 การบริหารการฝึกอบรม

- 11.1 การหาความต้องการการฝึกอบรม
- 11.2 การนำความต้องการการอบรมมาพัฒนาบุคลากร
- 11.3 การนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร

(54)12 การพัฒนาบุคลากร

- 12.1 แบบเป็นทางการ
- 12.2 แบบไม่เป็นทางการ

HR 3

ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

(55)13 การส่งเสริมให้มีความรู้และทักษะจากภายนอกมาใช้ในการปฏิบัติงาน

(56)14 การประเมินประสิทธิผลของการศึกษาอบรม

- 14.1 ผลระดับบุคคล
- 14.2 ผลระดับองค์กร

HR 4

(57)15 การทำให้บุคลากรพัฒนาตนเอง

- เพื่อความก้าวหน้าในงาน
- 15.1 การช่วยเหลือองค์กร
- 15.2 การช่วยเหลือของหัวหน้างาน

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

5.3 ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร

ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

(58)16 การจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงาน

- ถูกสุขอนามัย
- ความปลอดภัย
- การป้องกันภัย
- อุปกรณ์ให้มีความเหมาะสมในงาน

HR 1

- การกำหนดตัวชี้วัด
- การมีส่วนร่วมของบุคลากร

(59)17 การเตรียมพร้อมต่อสถานะฉุกเฉินและภัยพิบัติ

ข. การให้การสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร

(60)18 การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันใจของบุคลากรทุกระดับทุกประเภท

HR 1

(61)19 การสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการการบริการให้ตรงความต้องการบุคลากรทุกระดับทุกประเภท

HR 1

(62)20 การประเมินความผูกพัน ความพึงพอใจ แรงจูงใจของบุคลากร
20.1การประเมินความผูกพัน ความพึงพอใจ แรงจูงใจบุคลากรทุกระดับทุกประเภทของบุคลากร

- เป็นทางการ
- ไม่เป็นทางการ

HR 1

20.2การกำหนดและใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจ

(63)21 การเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์องค์กรเพื่อจัดลำดับการปรับปรุงความพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อม

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

(64)1 กระบวนการสร้างคุณค่า
1.1 การกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า
1.2 what
กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญ

PM1

(65)2 การจัดทำข้อกำหนด
2.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า
• จากข้อมูลผู้รับบริการ
• จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2.2 what
ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

PM2

(66)3 การออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า
• จากข้อมูลทั้ง 4 ประเด็น
• รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องบูรณาการกับหน่วยงานอื่น

PM3

(67)4 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
4.1 what
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
4.2 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด

(68)5 การลดค่าใช้จ่ายและป้องกันข้อผิดพลาด
5.1 การลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบทดสอบประเมินกระบวนการ
5.2 การป้องกันข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำความสูญเสีย

PM4,5

(69)6 การปรับปรุงกระบวนการ
6.1 การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลดีขึ้น
6.2 การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุง
• ภายในหน่วยงาน
• ระหว่างหน่วยงาน

PM6

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ก. กระบวนการสนับสนุน

(70)7 กระบวนการสนับสนุน
7.1 การกำหนดกระบวนการสนับสนุน
7.2 what
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

(71)8 การจัดทำข้อกำหนด
8.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน
• จากข้อมูลผู้รับบริการ
• จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
8.2 what
ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

(72)9 การออกแบบกระบวนการสนับสนุน
• จากข้อมูลทั้ง 4 ประเด็น
• รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องบูรณาการกับหน่วยงานอื่น

(73)10 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
10.1 what
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
10.2 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด

PM4,5

(74)11 การลดค่าใช้จ่ายและป้องกันข้อผิดพลาด
11.1 การลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบทดสอบประเมินกระบวนการ
11.2 การป้องกันข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำความสูญเสีย

(75)12 การปรับปรุงกระบวนการ
12.1 การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลดีขึ้น
12.2 การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุง
• ภายในหน่วยงาน
• ระหว่างหน่วยงาน

PM6