แนวทางการดำเนินการ
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
(Certified FL) ฉบับที่ ๒

โดย ถิระ ถาวรบุตร ที่ปรึกษาอาวุโส บริษัท การจัดการคุณภาพ จำกัด

แนวทางการดำเนินการ

หมวด ๑ การนำองค์การ

LD๑ : การกำหนด ถ่ายทอด และการเป็นแบบอย่างนำสู่การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์และค่านิยมผ่านระบบการนำองค์การ

- **ระบบการนำองค์การ**
- **แนวทางการสื่อสาร**

	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
P	**กำหนดทบทวนหัวข้อในการสื่อสาร**	สำนักงานจังหวัด (สนจ.)	ธันวาคม
D	**กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับสาร**	(สนจ.)	ธันวาคม
	กำหนดรูปแบบและผู้รับผิดชอบ	(สนจ.)	ธันวาคม
	ดำเนินการถ่ายทอดสื่อสาร	ทุกหน่วยงาน	ตุลาคม-กันยายน
C	**ติดตามประเมินผลการรับรู้**	สนจ.	สิงหาคม
A	**ปรับปรุงการถ่ายทอดการสื่อสาร**	สนจ.	กันยายน

- **การดำเนินการสื่อสาร**

หัวข้อสื่อสาร	ช่องทาง	ความถี่	ลักษณะ		รูปแบบ		กลุ่มเป้าหมาย			ผู้รับผิดชอบ
			ทางเดียว	สองทาง	ทางการ	ไม่ทางการ	บุคลากร	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้รับบริการ	
วิสัยทัศน์ ค่านิยม	-ประชุมตามสายบังคับบัญชา	เดือนละ๑		✓	✓	✓	✓			สนจ ทุกหน่วยงาน
	-Morning talk	เดือนละ๑		✓	✓		✓			ปชส
	-บอร์ดประชาสัมพันธ์	ทุกวัน	✓			✓		✓	✓	
	-เสียงตามสาย	สัปดาห์ละ๑	✓		✓	✓	✓	✓	✓	สนจ
	-ป้ายประกาศ	ทุกวัน	✓		✓					สนจ
	-Intranet	ทุกวัน		✓	✓					ทุกหน่วยงาน
	-เอกสารแจ้งเวียน	ตามวาระ	✓			✓	✓			
	-พบปะพูดคุย	เดือนละ๑		✓	✓		✓	✓	✓	ทุกหน่วยงาน
	-จังหวัดเคลื่อนที่	เดือนละ๑					✓			ทุกหน่วยงาน
	-อบรม/สัมมนา	ปีละ ๔ ครั้ง		✓	✓			✓	✓	
	-นิทรรศการ	เดือนละ ๑					✓	✓	✓	
	-Social media เช่น	ทุกวัน	✓			✓	✓			ทุกหน่วยงาน
	line		✓			✓				ทุกหน่วยงาน
	FB			✓			✓	✓	✓	
	เวปไซด์			✓	✓		✓	✓	✓	
	หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	ทุกวัน		✓	✓		✓	✓	✓	ปชส
	ผู้ว่าพบสื่อ	เดือนละ๑	✓		✓		✓			สนจ
	จดหมายอิเล็กทรอนิกช์	ตามวาระ		✓						ปชส
	การนิเทศงาน	ปีละ ๒ ครั้ง								สนจ
	ผู้ว่าดีเจ	สัปดาห์ละ๑	✓		✓					

รูปภาพการสื่อสารตามช่องทางที่ทำในตารางที่เกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์
ให้ประเมินการรับรู้ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ของบุคลากร (ให้จัดทำรายงานสรุปผล)
วิเคราะห์ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด พร้อมทั้งแนวทางการแก้ไข

- **การนำไปปฏิบัติ**

ค่านิยม	ความหมาย	พฤติกรรมบ่งชี้/ที่ต้องการ	โครงการ/กิจกรรมส่งเสริมค่านิยม	ผลการดำเนินการ
ยึดหลักธรรมาภิบาล	การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล	๑. ตรงต่อเวลา ๒. ซื่อสัตย์ยึดผลประโยชน์ของชาติเป็นที่ตั้ง ๓. ตอบสนองตรงความต้องการของประชาชน	กิจกรรมตลาดนัดความดีราชบุรี	- หน่วยงานงาน ๓๒ หน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมทั้ง ๓๒ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ - อำเภอ ๑๐ อำเภอมีผู้แทนเข้าร่วมกิจกรรมทั้ง ๑๐ อำเภอ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
			โรงพยาบาลคุณธรรม	- หน่วยบริการด้านสาธารณสุขเข้าร่วมโครงการจำนวน ๗๓ แห่ง จากจำนวน ๗๓ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

			โครงการหนึ่งใจให้ธรรมะ	- จำนวนนักเรียน ๑,๐๐๐ คน เข้าร่วมกิจกรรมครบตามจำนวน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ทำงานเชิงรุก	การทำงานที่ปรับเปลี่ยนทันต่อสถานการณ์ มุ่งเน้นการป้องกันมากกว่าการแก้ไข	๑.การวางระบบการทำงานอย่างมีแบบแผน ๒.การทำงานแบบมีส่วนร่วม ๓.ปรับพัฒนากระบวนการอย่างสม่ำเสมอ	การส่งเสริมป้องกันโรค NCD (เบาหวาน ความดัน) การพัฒนาโปรแกรม โครงการจัดการขยะเก็บผักตบชวา โครงการประชารัฐร่วมใจ โครงการดูแลและฟื้นฟูคนพิการที่บ้าน	บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมเชิงรุก
สืบสานเศรษฐกิจพอเพียง Sufficient economy philosophy	ดำรงตนในทางสายกลาง ไม่ฟุ้งเฟ้อ พร้อมรับความเปลี่ยนแปลง มีวินัย มีเหตุผล มีความเพียร	๑.ใช้จ่ายอย่างพอประมาณเท่าที่จำเป็น คุ้มค่า ๒.ปฏิบัติงานด้วยความเพียร ๓.หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ๔.ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า	โครงการเกษตรทฤษฎีใหม่ โครงการ ๙๑๐๑ โครงการสร้างข้าราชการแบบอย่าง	บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมสืบสานเศรษฐกิจพอเพียง
บริการดีมีคุณภาพ Service mind	การบริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	บริการทีรวดเร็ว สุภาพ เป็นมิตร มีประสิทธิภาพ ตรงต่อความต้องการ	โครงการแก้ปัญหาน้ำท่วมด้วยการเก็บผักตบชวา service Plan โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โครงการSmart office	จำนวนครั้งที่ดำเนินการจัดเก็บผักตบชวา

แนบเอกสารตัวโครงการและผลดำเนินการมาด้วย

พฤติกรรมของผู้บริหารตามแบบอย่างค่านิยม

ค่านิยม	พฤติกรรมที่เป็นแบบอย่าง
ยึดหลักธรรมาภิบาล	วางระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการ
ทำงานเชิงรุก	การแก้ปัญหาน้ำท่วมแบบมีส่วนร่วมเชิงบรูณาการ การป้องกัน การบรูณาการ การแก้ปัญหาน้ำเสียอย่างยั่งยืน การจัดทำ one plan เพื่อสำรวจปัญหาของประชาชนล่วงหน้า รณรงค์การใช้วัสดุธรรมชาติ
สืบสานเศรษฐกิจพอเพียง	กินง่ายอยู่ง่าย อาหารจานเดียว ไม่ต้องมีพิธีรีตอง Way of life ส่งเสริมการวิธีชีวิตพอเพียง(ปลูกผักสวนครัว) ส่งเสริมการใช้อาหารไทยในการจัดเลี้ยง
บริการดีมีคุณภาพ	เป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ

LD ๒ : ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

- **แผนปฏิบัติการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริต**
- **การวิเคราะห์ผลการดำเนินการคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)**
- **การส่งเสริมตามหลักธรรมาภิบาล**
  -สามารถตรวจสอบได้
  -หน่วยงานคุณธรรม
  การวัดผลใช้คะแนน ITA เป็นตัวชี้วัด

หลักธรรมาภิบาล	แนวทางปฏิบัติ	โครงการ/กิจกรรม	การวัดผล
๑. หลักประสิทธิผล	การกำหนดมาตรฐานและเป้าหมายของการปฏิบัติงาน การทำงานให้บรรลุมาตรฐาน	การทำคู่มือประชาชน การส่งเสริมมาตรฐาน GAP ตรวจสอบมาตรฐานผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ได้มาตรฐาน GMP	- ร้อยละของความสำเร็จของการสำเร็จตามมาตรฐาน - ร้อยละของความสำเร็จของการสำเร็จตามมาตรฐาน
๒. หลักประสิทธิภาพ	การบริหารความคุ้มค่า การเพิ่มผลผลิตต่อหน่วย	การเพิ่มเกษตรแปลงใหญ่ การใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าสมประโยชน์	ร้อยละของผลผลิตเพิ่มขึ้น ร้อยละของต้นทุนผลผลิต ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ
๓. หลักการตอบสนอง	การพัฒนางานให้ตรงความต้องการ	ศูนย์บริการร่วม ศูนย์ดำรงธรรม การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น พรบ. การดำเนินความสะดวก หน่วยบริการเคลื่อนที่ การบังคับใช้และรณรงค์การใช้กฎหมายจราจรให้เกิดความปลอดภัย	ร้อยละความพึงพอใจ ร้อยละของระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคอยลดลง ร้อยละของอุบัติเหตุลดลง
๔. หลักภาระความรับผิดชอบ	การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	การกำกับฟาร์มเกษตรเพื่อแก้ปัญหาน้ำเสีย การแก้ปัญหาขยะ การรณรงค์การใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	ค่า BOD ในน้ำได้มาตรฐาน
๕. หลักความโปร่งใส	เปิดเผยข้อมูล ปฏิบัติตามกฎระเบียบ มาตรฐาน	แผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	คะแนนประเมิน ITA
๖. หลักการมีส่วนร่วม หลักมุ่งเน้นฉันทามติ	รับฟังความคิดเห็น มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการจัดการการหาข้อสรุปอย่างเป็นเอกฉันท์	การสร้างเขื่อนเพื่อการท่องเที่ยว กองทุนหมู่บ้าน กองทุนสุขภาพ กองทุนประชารัฐ สมัชชาสุขภาพ	ร้อยละการมีส่วนร่วม

		แผนพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงนิเวศน์ การจัดทำแผนชุมชน โครงการ ๙๑๐๑	
๗. หลักการกระจายอำนาจ	มอบหมายอำนาจ	การมอบอำนาจการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น,ท้องที่	จำนวนการกระจายอำนาจและถ่ายโอนภารกิจ
๘. หลักนิติธรรม	ยึดการปฏิบัติตามกฎหมาย พรบ. ข้อมูลข่าวสาร	ประมงพื้นบ้าน การออกใบอนุญาตให้ต่างด้าวในการปฏิบัติงาน การบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวนข้อร้องเรียน
๙. หลักความเสมอภาค	ให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม	อารยสถาปัตย์ (โครงการทางลาดเอียง) การบริการสุขภาพอย่างเท่าเทียม การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม	ร้อยละของประชาชนที่เข้าถึงการให้บริการ
๑๐ หลักคุณธรรมจริยธรรม	การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	กระบวนการอบรมเสริมสร้างวินัยลดการทุจริต การปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ	ร้อยละบุคลากรที่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

LD๓ : การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อนวัตกรรมและการปรับปรุงงาน

กิจกรรมการเรียนรู้	ผู้นำองค์กร	บทบาทของผู้นำในการมีส่วนร่วม	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความร่วมมือ (ผลลัพธ์)	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการเรียนรู้ (ผลลัพธ์)	ผู้รับผิดชอบหลัก
Innovation (นวัตกรรม)	-ผจว. -รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วนราชการ	-ให้คำปรึกษา/เป็นที่ปรึกษา -เป็นวิทยากร	-ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม Innovation	-จำนวนนวัตกรรม	**ทุกหน่วยงาน** รงจ.
๕ส.	-ผจว. -รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วนราชการ	ปฏิบัติเป็นแบบอย่างตามมาตรฐาน ๕ ส	-ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม ๕ส.	-ร้อยละของปริมาณกระดาษที่นำมารีไซเคิล	สนจ.
KM	-ผจว. -รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วนราชการ	มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้	ร้อยละของคนที่เข้าร่วมกิจกรรม KM	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน KM	ทุกหน่วยงาน
ประหยัดพลังงาน	-ผจว. -รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วนราชการ	รณรงค์ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงาน	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการที่กำหนด	-จำนวนค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากกิจกรรมประหยัดพลังงาน	ทุกหน่วยงาน
การปรับปรุงกระบวนการ	หัวหน้าส่วนราชการ	ส่งเสริมให้คำแนะนำในการปรับปรุงกระบวนการ	จำนวนขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลง ระยะเวลาการปฏิบัติงานลดลง	ร้อยละของกระบวนการที่มีการปรับปรุง	ศูนย์ดำรงธรรม สสจ. พมจ. พศจ. ที่ดิน
การส่งเสริมการ	-ผจว.	สร้างสภาพแวดล้อมที่	ร้อยละของการดำเนินการ	ร้อยละของบุคลากรที่มี	ทุกหน่วยงาน

ใช้ภาษาต่างประเทศ(อังกฤษ/เมียนม่า)	-รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วนราชการ	เอื้อต่อการเรียนรู้	ตามแผน	ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	
R๒R บทความ/วิจัย	หัวหน้าส่วนราชการ	สนับสนุนให้เกิดการสร้างงานวิจัย	จำนวนผลงาน R๒R ที่นำไปใช้	มูลค่าผลประโยชน์จากการใช้ R๒R	สสจ
การประกวดผลงานวิชาการ/วิจัย/บทความ	หัวหน้าส่วนราชการ	ส่งเสริมการทำงานวิชาการ	จำนวนผลงานวิชาการ	ผลงานวิชาการที่ได้รับการเผยแพร่ PUBLICMED	สสจ
การจัดทำฐานข้อมูลภูมิปัญญาปราชญ์ชาวบ้าน	-ผจว. -รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วนราชการ	สนับสนุนงบประมาณในการรวบรวมและจัดทำฐานข้อมูล	ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูล	จำนวนฐานข้อมูลภูมิปัญญาชาวบ้าน	วธ สวจ
CQI	หัวหน้าส่วนราชการ	กำหนดนโยบายในการพัฒนากระบวนการทำงาน	จำนวนผลงานCQI ที่นำไปใช้	มูลค่าประโยชน์ของผลงาน	สสจ
การจัดอันดับการเทียบเคียง	-ผจว. -รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วนราชการ	พัฒนาระบบการเทียบเคียง	ร้อยละข้อมูลที่ครบถ้วนในการเทียบเคียง	ผลลำดับการเทียบเคียง	สนจ
การศึกษาหน่วยงาน/การแสวงหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ	-ผจว. -รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วนราชการ	ร่วมรวบรวมการแสวงหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูลวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ	จำนวน Best practice ในฐานข้อมูล	สนจ

LD ๔ : ระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดี

- **ระบบการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน (แนบ๓)**
  (ปย.๒ ปย.๑ แบบติดตาม ปย.๒ แบบประเมิน ๕ องค์ประกอบ ภาคผนวก ข. ปอ.๑, ๒, ๓ และแบบปส.)
- **นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี**

๒.๑ นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย นโยบายหลัก ... ข้อ ดังนี้

ต้องมีทั้งหมด ๔ ด้าน ๑ โครงการ

นโยบายหลัก	
แนวทางปฏิบัติ	ส่งเสริมสนับสนุนผู้ประกอบการให้มีธรรมาภิบาล
มาตรการ/โครงการ	บริหารจัดการลุ่มน้ำและวางระบบธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรม
ลักษณะมาตรการ/โครงการ	ส่งเสริมผู้ประกอบการให้รับผิดชอบต่อสังคม
ตัวชี้วัด	จำนวนโรงงานที่เข้าร่วมโครงการ
ผู้รับผิดชอบ	อุตสาหกรรมจังหวัด

๒.๒ นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย นโยบายหลัก ....ข้อ ดังนี้

นโยบายหลัก	
แนวทางปฏิบัติ	สนับสนุนให้การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส
มาตรการ/โครงการ	สร้างบ้านที่อยู่อาศัย
ลักษณะมาตรการ/โครงการ	โครงการยกระดับการบริการ ลดขั้นตอนลดระยะเวลา โครงการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส
ตัวชี้วัด	ร้อยละผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับความช่วยเหลือ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละของเด็กแรกเกิดที่ได้รับเงินอุดหนุนตามระยะเวลาที่กำหนด
ผู้รับผิดชอบ	พมจ.

๒.๓ นโยบายด้านองค์กร ประกอบด้วย นโยบายหลัก ... ข้อ ดังนี้

นโยบายหลัก	
แนวทางปฏิบัติ	
มาตรการ/โครงการ	
ลักษณะมาตรการ/โครงการ	ป้องกันปราบปรามทุจริต องค์กรสีเขียว ถนนสีขาว
ตัวชี้วัด	คะแนน ITA
ผู้รับผิดชอบ	สนจ.

๒.๔ นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย นโยบายหลัก ....ข้อ ดังนี้

นโยบายหลัก	
แนวทางปฏิบัติ	
มาตรการ/โครงการ	
ลักษณะมาตรการ/โครงการ	เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพิ่มบุคลากร ส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากร
ตัวชี้วัด	ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนกำหนด
ผู้รับผิดชอบ	ทุกหน่วยงาน /สนจ.

จัดทำโดย

.....

เมื่อ.....

LD ๕ : การจัดการผลกระทบทางลบ

- ทบทวนขอบเขตของจังหวัด และการดำเนินการตามพันธกิจ
- พิจารณาถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

	ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้อง	ช่วงเวลา
P	**กำหนดนโยบายและคณะทำงาน**	**สำนักงานจังหวัด**	**กันยายน**
D	**รวบรวมข้อมูลผลกระทบที่เคยมี**	**ทุกหน่วยงาน**	**ตุลาคม – มีนาคม**
	ศึกษาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	**ทุกหน่วยงาน**	**ตุลาคม – มีนาคม**
C	**ประเมินระดับผลกระทบ**	**ทุกหน่วยงาน**	**ตุลาคม – มีนาคม**
A	**กำหนดมาตรการป้องกัน/แก้ไข**	**ทุกหน่วยงาน**	**เมษายน – พฤษภาคม**
	จัดสรรทรัพยากร	**สนจ.**	
	ดำเนินการตามมาตรการ	**ทุกหน่วยงาน**	**พฤษภาคม - กันยายน**
	ติดตามและประเมินผล	**ทุกหน่วยงาน**	**ตุลาคม – ธันวาคม**
	ปรับปรุงแก้ไข	ทุกหน่วยงาน	
	สรุปและรายงานผล	**ทุกหน่วยงาน**	**ธันวาคม**

- วิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กำหนดมาตรการในการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม แนวทางการปกป้อง (คิดล่วงหน้า) การป้องกัน (ก่อนเกิดเหตุ) การควบคุม (ขณะเกิดเหตุ) การช่วยเหลือ (หลังเกิดเหตุ)
- ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการ

พันธกิจ	พันธกิจ นโยบาย/แผน/ โครงการ กระบวนการ/ผลผลิต	ผลกระทบทางลบ ที่อาจเกิดขึ้น จากการดำเนินงาน	วัตถุประสงค์ การจัดการ ผลกระทบทางลบ	แนวทางการ จัดการ ผลกระทบ ทางลบ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผล ดำเนิน การ
๑.เพิ่ม ประสิทธิภาพ สินค้าเกษตร	๑.ประมงจังหวัด การยกเลิกการทำ ประมงแบบ...../ กระชัง	ทำให้ชาวประมงขาด รายได้	เพื่อช่วยเหลือ ชาวประมง ป้องกัน การสูญพันธ์ของ สัตว์น้ำและเพิ่ม ผลผลิตของสัตว์น้ำ	-จัดประชุมชี้แจง ให้แก่ชาวประมง -ปรับเปลี่ยน เครื่องมือ โดยให้ กู้กับธนาคารใน อัตราดอกเบี้ยต่ำ -กำหนดวันทำ การประมงแบบ ..... การขึ้นทะเบียน เพื่อผ่อนปรนการ ทำกระชัง/ยอ	สนง. ปจ.	ร้อยละของ ชาวประมงที่ได้รับ ความช่วยเหลือ ร้อยละ ๘๐ ของ ชาวประมงที่เข้าใจ เกี่ยวกับ พ.ร.บ. การประมง	ร้อยละ ๙๐	
	อุตสาหกรรม การกำกับดูแลตาม มาตรฐานเพื่อ ควบคุมมลพิษ	การเกิดมลพิษแก่ ชุมชน	เพื่อลดมลพิษแก่ ชุมชน	ตักเตือนปรับปรุง แก้ไข เพิกถอน ใบอนุญาต	สอจ.	ร้อยละของสถาน ประกอบการที่ผ่าน การประเมิน CSRW	ร้อยละ ๙๕	
	ปศุสัตว์ การตรวจสอบ ควบคุม(ฝังกลบ/เป็ดไก่) กักกันโรคระบาด ฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า	ทำให้เกษตรกรได้รับ ความเสียหาย ขาด รายได้จากการเลี้ยง สัตว์ สุนัขที่มีเจ้าของเกิด การเสียชีวิต/แท้ง	เพื่อช่วยเหลือผู้ ได้รับความเสียหาย เพื่อป้องกันการ สูญเสียสัตว์เลี้ยงที่ มีเจ้าของ	การจ่ายเงิน ช่วยเหลือ ควบคุมให้ ถูกต้องตาม มาตรฐาน	ปศ.	-ร้อยละของเกษตรกร ที่ได้รับความ ช่วยเหลือเยียวยาจาก การทำลายหรือกักกัน โรคระบาด ฉีดวัคซีน สุนัขบ้า -อัตราการแท้งของ สุนัขไม่เกินร้อยละ๒		
๒.เพิ่ม ประสิทธิภา พการ ท่องเที่ยว	สร้างโคมไฟส่องสว่าง แหล่งท่องเที่ยว							
๓.เสริมสร้าง ศักยภาพคน ครอบครัว ชุมชนและ สังคมที่มี คุณภาพ	สาธารณสุข การรักษาพยาบาล	ความผิดพลาดและ ความคลาดเคลื่อน ทางด้านสาธารณะ สุขความคลาดเคลื่อน	เพื่อช่วยเหลือผู้ ได้รับผลกระทบ	ดำเนินการตาม มาตรฐาน CPG การจ่ายเงิน ช่วยเหลือ	สสจ.	ร้อยละของ ผู้รับบริการที่ประสบ ปัญหาที่ได้รับการ ช่วยเหลือ		
	ทสจ.	เกิดข้อพิพาทขัดแย้ง ในสิทธิที่ทำกิน	ลดข้อขัดแย้งสิทธิ ที่ดินทำกิน	การทำแผนที่ one Map เจรจา พิสูจน์สิทธิ จัดสรรที่ดินทำ กินให้ใหม่	ทสจ. ที่ดินจังหวัด	ร้อยละของข้อพิพาท ที่ได้รับการจัดการ		
		การสร้างมลพิษ	เพื่อลดมลพิษ	ขยะติดเชื้อ ควบคุมค่าน้ำ		ค่า BOD		

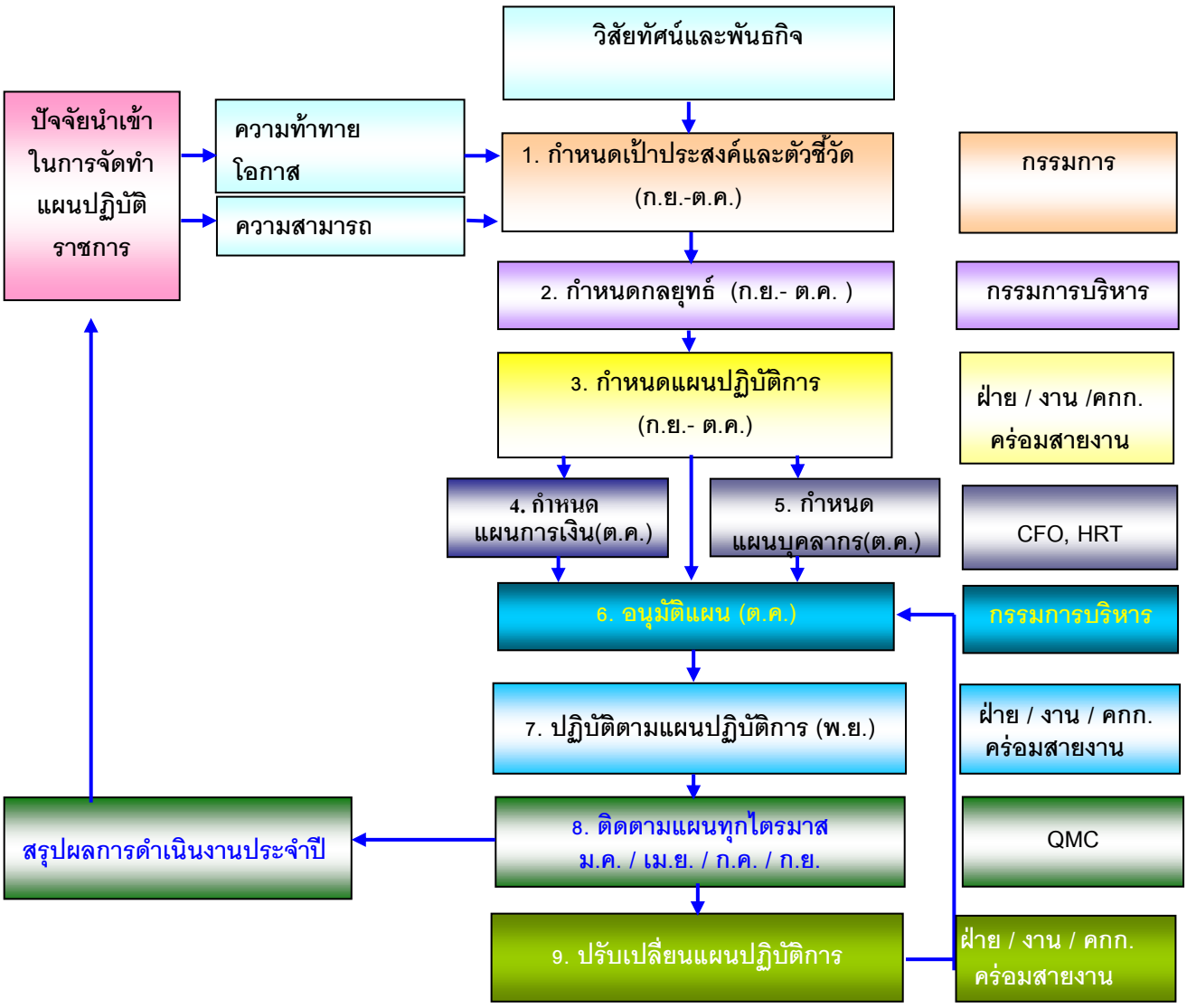
	ปกครองจังหวัด การขออนุญาต ประกอบกิจการ โรงแรม	น้ำเสียจากโรงแรมที่ ส่งผลกระทบต่อ ชุมชน	เพื่อลดมลพิษจาก สถานประกอบการ	ควบคุมกำกับ ตรวจสอบการ ปล่อยน้ำเสียของ โรงแรม เพิกถอน ใบอนุญาต ประกอบกิจการ โรงแรม	ปค.	ร้อยละของโรมแรมที่ บำบัดน้ำเสียก่อน ปล่อยน้ำเสียอย่าง ถูกต้อง		
	พมจ. การช่วยเหลือผู้ ประสบปัญหาทาง สังคม	ผู้ประสบปัญหาไม่ สามารถดำรงชีพได้ อย่างเป็นปกติ	เพื่อลดกระแส กดดันจากสังคมต่อ ผู้รับบริการ	การรักษา ความลับส่วน บุคคลของ ผู้รับบริการ ให้การช่วยเหลือ ตามมาตรฐานที่ กำหนด	พมจ.	ร้อยละของ กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับ การปกปิดข้อมูล		

แนวทางการดำเนินการ

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

SP๑ : กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

◆ กระบวนการในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (แผนปฏิบัติราชการระยะยาว ๔ ปี และ ๑ ปี) คู่มือการจัดทำยุทธศาสตร์ของจังหวัด มีขั้นตอน การจัดทำช่วงเวลาไหน อธิบายเกี่ยวกับรายการที่ใช้ แผนผังความเชื่อมโยงกับนโยบายของชาติ



SP ๒ : การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นปัจจัยประกอบการวางแผน

- ให้แสดงแผนที่ยุทธศาสตร์และตารางแสดงแผนยุทธศาสตร์ (เป้าประสงค์ ตัวชีวัด ค่าเป้าหมาย)
- *******SP๒ สัมพันธ์กับ RM ๑-๒ สัมพันธ์กับคำรับรองการปฏิบัติราชการ******
- ตารางแสดงรายการข้อมูล

ปัจจัยประกอบการวางแผน	วิธีการรวบรวม	วิธีวิเคราะห์	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ความต้องการ/ความคาดหวัง - ข้อร้องเรียน/ติชม/แนะนำ	๑) แบบสอบถาม ๒) Focus ๓) รายงานประจำปี	วิธีการวิเคราะห์สารสนเทศ ข้อมูล หลักสถิติ การวิเคราะห์ผลงานที่ผ่านมา การวิเคราะห์การเติบโต การเป็นไปได้ในการลงทุน ขีดความสามารถ สมรรถนะ	ปีละ๑ ครั้ง ๒ ครั้ง ทุกเดือน	
สภาพการแข่งขันและความสามารถขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่เทียบ	๑) การศึกษาดูงาน ๒) รายงานประจำปี	Benchmarking		
นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางด้านเทคโนโลยีและด้านอื่น ๆ	๑) Innovation Fair	ทิศทางทางด้าน Innovation		ฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์
จุดแข็ง จุดอ่อน ขององค์กร	๑) ระดมสมอง	SWOT		คณะทบทวนยุทธศาสตร์
โอกาสในการผันทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับผลผลิตา บริการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญกว่า	๑)			
ความเสี่ยงในด้านการกลยุทธ์ การเงิน การปฏิบัติงาน ธรรมาภิบาลและการปฏิบัติตามข้อบังคับ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑)			
การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศหรือระดับโลก	๑)			
ปัจจัยเฉพาะขององค์กร - ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	๑)			

ตารางที่ ๒.๑-๓ วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการวางแผน

● ตารางเช็คความสมดุลระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
			เกษตรกร	อก	ผปก	ทท				
เพิ่มรายได้	**รายได้จากการท่องเที่ยว**	**ร้อยละ**	✓		✓	✓				

ทำตารางแสดงข้อมูลที่ใช้ ปัจจัยภายใน ภายนอก
ทำตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูล
คู่มือการทำแผน

SP ๓ : วิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการและนำแผนไปปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากร

- วิธีการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์สู่โครงการและการนำไปปฏิบัติ
- การจัดทำระบบตัวชี้วัดบุคคล เป็นส่วนหนึ่งใน PMS
- การจัดสรรทรัพยากร
- การบริหารความเสี่ยง SOFC
  - คู่มือบริหารความเสี่ยง
  - โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง
  - นโยบายและวัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงานในระบบการบริหารความเสี่ยง
  - หลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง
  - แบบฟอร์มการประเมินความเสี่ยง และติดตาม และการรายงานผล
  - การระบุ วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยง
  - แผนควบคุมความเสี่ยง
  - บันทึกการติดตามผลการควบคุมความเสี่ยง
  - การประเมินความเสี่ยงคงเหลือ
  - การรายงานสรุปผลการควบคุมความเสี่ยง ผลการดำเนินการของโครงการ

SP๔ : การติดตามผลการดำเนินงานของยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการและการปรับแผนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เอกสารแสดงการดำเนินการต่างๆแนบประกอบ๖/๑๒ เดือน GFMIS

ตารางแสดงระบบการติดตาม

แนวทางการดำเนินการ

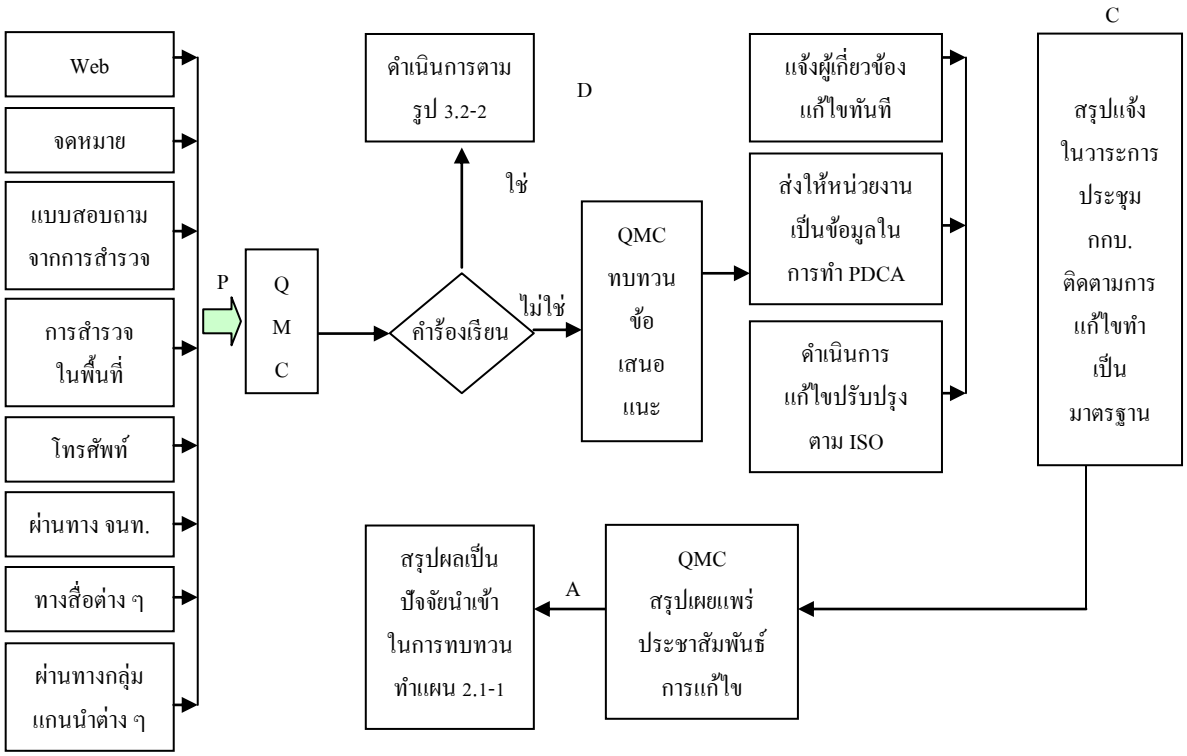
หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS๑ : การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พันธกิจ	ผลผลิต/บริการที่ให้	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงทางอ้อมจากสินค้านั้นๆ
เพิ่มผลผลิตทางการเกษตร	การส่งเสริมการเกษตร การให้ความรู้แก่เกษตรกร	เกษตรกร	ภาคีเครือข่าย หน่วยงานเอกชน
เพิ่มประสิทธิภาพการท่องเที่ยว	การพัฒนาการท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยว/ผู้ประกอบการ	
พัฒนาศักยภาพครอบครัวชุมชน	การฝึกอาชีพ /การให้ความรู้	ประชาชนในพื้นที่	
การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	การอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติ	ประชาชนในพื้นที่/ นักท่องเที่ยว	
		ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม	
		ผู้ด้อยโอกาส/คนพิการ	
	ส่งเสริม รักษา ป้องกัน คุ้มครอง ฟื้นฟู	ผู้รับบริการด้านสาธารณสุข	
		เกษตรกร	
รักษาความมั่นคงและความปลอดภัย	การตรวจตรา งานข่าวกรอง	ประชาชนในจังหวัด	
	ความรู้ด้านการเพาะลี้ยงสัตว์น้ำ	เกษตรกร(ด้านประมง)	

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ

- กระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



***ถ้ามีผู้ได้รับส่วนได้ส่วนเสียต้องใส่ด้วย**

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังและเรียนรู้	สถิติจำนวน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ข้อมูลที่ได้ (ความต้องการของแต่ละกลุ่ม)	การนำไปใช้
เกษตรกร (ปม,ปศ,กษ)	๑. แบบสอบถาม/สำรวจ ๒. การพบปะเยี่ยมเยียน ๓. การให้บริการ ๔. ประชุมกลุ่มเป้าหมาย (Focus Group) ๕. ตู้รับฟังความคิดเห็น ๖. จดหมาย ๗. กระดานข่าว (Web board) ๘. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๙. สายตรงรับเรื่องร้องเรียน ๑๐. line ๑๑. FB ๑๒. การตรวจราชการ	๕๐๐ ๕๐ ๑,๐๐๐ ๑๐ ๐ ๐ ๐	๑ ครั้ง/ปี ๓ ครั้ง/ปี	(ปม,ปศ, กษ)	คุณภาพการรักษา บริการ ลดความแออัด รายได้ที่เพิ่มขึ้น ช่องทางการจัดจำหน่าย	ปรับปรุงการให้บริการ พร้อมแนบเอกสารประกอบยกระดับ
ผู้ประกอบการ (พน,อส,รง) นักท่องเที่ยว (ทส,วท,ทท)	๑. การพบปะเยี่ยมเยียน ๒. จดหมาย ๓. กระดานข่าว (Web board) ๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๕. สายตรงรับเรื่องร้องเรียน ๖. ประชุมกลุ่มเป้าหมาย (Focus Group)					
ประชาชนในพื้นที่ (ทส,วท,ทท)	๑. แบบสอบถาม/สำรวจ ๒. การพบปะเยี่ยมเยียน ๓. การให้บริการ ๔. ประชุมกลุ่มเป้าหมาย (Focus Group) ๕. ตู้รับฟังความคิดเห็น ๖. จดหมาย ๗. กระดานข่าว (Web board) ๘. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๙. สายตรงรับเรื่องร้องเรียน ๑๐. line ๑๑. FB ๑๒. การตรวจราชการ					
ผู้ประสบปัญหาทางสังคม (พมจ)	๑. แบบสอบถาม/สำรวจ ๒. การพบปะเยี่ยมเยียน ๓. การให้บริการ ๔. ประชุมกลุ่มเป้าหมาย (Focus Group) ๕. ตู้รับฟังความคิดเห็น ๖. จดหมาย ๗. กระดานข่าว (Web board) ๘. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์					

	๙. สายตรงรับเรื่องร้องเรียน ๑๐. line ๑๑. FB ๑๒. การตรวจราชการ					
ผู้รับบริการด้านสาธารณสุข	๑. แบบสอบถาม/สำรวจ ๒. การพบปะเยี่ยมเยียน ๓. การให้บริการ ๔. ประชุมกลุ่มเป้าหมาย (Focus Group) ๕. ตู้รับฟังความคิดเห็น ๖. จดหมาย ๗. กระดานข่าว (Web board) ๘. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๙. สายตรงรับเรื่องร้องเรียน ๑๐. line ๑๑. FB ๑๒. การตรวจราชการ					
ภาคีเครือข่าย	๑. แบบสอบถามความคิดเห็น (ห้องข้อมูลข่าวสาร) ๒. จดหมาย ๓. กระดานข่าว (Web board) ๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๕. สายตรงรับเรื่องร้องเรียน ๖. การประชุม					
หน่วยงานเอกชน (โรงไฟฟ้า ,ห้างสรรพสินค้า)	๑. แบบสอบถามความคิดเห็น (ห้องข้อมูลข่าวสาร) ๒. จดหมาย ๓. กระดานข่าว (Web board) ๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๕. สายตรงรับเรื่องร้องเรียน ๖. การประชุม					

กลุ่มผู้รับบริการ	ผลิตภัณฑ์/บริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	การปรับปรุง/การสร้างนวัตกรรม
เกษตรกร(ปม,ปศ, กษ)	ทบทวนกรณีมีผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ๆ		การปรับปรุงพันธุ์พืช
ผู้ประกอบการ		ต้องการเพิ่มรายได้	การปรับปรุงการบริการ การปรับปรุง Product
นักท่องเที่ยว		การคมนาคมที่สะดวก	ตัดถนน
ประชาชนในพื้นที่			
ผู้ประสบปัญหาทางสังคม			
ผู้รับบริการด้านสาธารณสุข			
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**ผลกระทบ**	**ความต้องการ/ความคาดหวัง**	**การปรับปรุง/การสร้างนวัตกรรม**
ภาคีเครือข่าย			
หน่วยงานเอกชน			

การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทาง	ข้อดี	ข้อเสีย/ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๑. แบบสอบถาม/สำรวจ	ประหยัด	- อัตราการตอบกลับน้อย	วิเคราะห์ช่องทางต่างๆ ตรวจเยี่ยม	
๒. การตรวจเยี่ยม (Site Visit)	รู้สภาพข้อเท็จจริงเชิงลึก	- บุคลากรมีไม่เพียงพอ - งบประมาณจำกัด - ต้องระยะเวลานาน	- เพิ่มบุคลากรที่รับผิดชอบ - จัดทำแผนการตรวจเยี่ยม - ทำแบบประเมินตนเอง	
๓. ตู้รับฟังความคิดเห็น		- ตำแหน่งที่ติดตั้งไม่ชัดเจน	- ปรับปรุงตำแหน่งที่ติดตั้งให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย - เพิ่มจำนวนให้มากขึ้น - จัดทำแบบฟอร์มมาตรฐาน	
๔. จดหมายสอบถาม				
๕. กระดานข่าว (Web board)				
๖. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์				
๗. สายตรงรับเรื่องร้องเรียน โทร. oXX-xxx-xxxx,				
๘. การจัดประชุม/สัมมนา				
๙. ประชุมกลุ่มเป้าหมาย (Focus Group)				

CS ๒-๓ : การประเมินความพึงพอใจและการค้นหาปัจจัยความไม่พึงพอใจ

- ◆ <u>วิธีในการประเมิน</u> มีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

๑. การประเมินจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๒. การประเมินจากการเยี่ยมเยียน
๓. การประเมินจากข้อมูลและสถิติภายใน

- **การทบทวนแบบสอบถาม**
- **ข้อมูลทั่วไป ช/ญ ประกอบอาชีพ**
- **การสำรวจการพึงพอใจ บุคลากร วิธีการ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่**
- **ประเด็นที่อย่างให้ส่วนราชการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ๓ อันดับแรก (ต้องผันแปรตามความต้องการของผู้รับบริการและเชื่อมโยงกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ) ราคา ความแออัด การรอคอย ความรวดเร็ว ความสะดวก ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ**
- **ข้อเสนอแนะติชมแนะนำ**

ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลผลิต/บริการ	วิธีประเมิน ความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจ	ความถี่	ผล การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ผู้รับบริการ					
เกษตรกร					
ผู้ประกอบการ					
นักท่องเที่ยว					
ประชาชนในพื้นที่					
ผู้ประสบปัญหาทางสังคม					
ผู้รับบริการด้านสาธารณสุข	การรักษาผู้ป่วยใน	Qnnops๑	ทุกวัน		
ภาคีเครือข่าย					
หน่วยงานเอกชน					

CS๔ : การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่ม ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	การ ติดต่อสื่อสาร	วัตถุประสงค์	กิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์	ความถี่	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินการ
ผู้รับบริการ								
เกษตรกร		เพื่อเชื่อม ความสัมพันธ์	หน่วยเคลื่อนที่ จังหวัด กีฬาเชื่อมสัมพันธ์ ศึกษาดูงาน คลินิกเกษตร พบปะเยี่ยมเยียน ตลาดนัด ธงฟ้าสัญจร ปลูกป่า	๑/ปี ๑/ปี				

			ชมรมทูบีนัมเบอร์วัน ชมรมดนตรี สัมพันธ์ เดินวิ่งการกุศล					
ผู้ประกอบการ								
นักท่องเที่ยว								
ประชาชนในพื้นที่								
ผู้ประสบปัญหาด้านสังคม								
ผู้รับบริการด้านสาธารณสุข			ออกเยี่ยมผู้ป่วย					
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
ภาคีเครือข่าย								
หน่วยงานเอกชน								

CS๕ : การจัดการข้อร้องเรียน

Flowchart การจัดการข้อร้องเรียนของจังหวัดอย่างเป็นทางการพร้อมทั้งระบุระยะเวลาผู้รับผิดชอบชัดเจน

- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
- การสร้างความมั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิผลและทันท่วงที
- วิธีรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

๑) **ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล**

๒) **ขั้นตอนการวิเคราะห์**

๓) **ขั้นตอนการปรับปรุงและพัฒนา**

- บันทึกข้อร้องเรียน/แนะนำ/ข้อคิดเห็น/ติชม

เดือน	**ข้อร้องเรียน /คำแนะนำ/คำติชม/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ**
ต.ค.	

เดือน	**การบริการ**	**ความโปร่งใส**	**สิ่งอำนวยความสะดวก**	**ทักษะบุคลากร**
ต.ค.				

ข้อร้องเรียน (วันที่)	**ผู้รับผิดชอบ**	**แนวทางปรับปรุง (วันที่)**	**สถานะ/ผลการปรับปรุง**

แนวทางการดำเนินการ
หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

IT๑ : การคัดเลือก รวบรวม ตัววัดผลการดำเนินการเพื่อติดตามความก้าวหน้า

- จัดทำฐานข้อมูลผลลัพธ์การดำเนินการในระบบ Cockpit room และ Warning System
- ให้คำแนะนำแก่หน่วยงานในการยกระดับคุณภาพของตัวชี้วัดในระดับองค์กร หน่วยงานและบุคคล
- มาจากยุทธศาสตร์ นโยบาย คำรับรองการปฏิบัติราชการ แผนปฏิบัติงาน การบริการหน้าเค้าเตอร

ต้องการตัวชี้วัดที่สำคัญที่บริหารหน่วยราชการ ๑๕-๒๐ ตัว การเบิกจ่ายเงิน ร้อยละของบุคลากรที่มีเจตคติต่อสังคม รายได้

****รายได้จากสินค้า OTop****

- KPI ระดับองค์กรหรือจังหวัด

๑.หลักเกณฑ์การคัดเลือกตัวชี้วัดของจังหวัดต้องสอดคล้องและสะท้อนถึงวิสัยทัศน์ที่ดี

๒.รายชื่อตัวชี้วัดที่สำคัญ ความพึงพอใจของบุคลากร ความผูกพันของผู้รับบริการ

- แสดงให้เห็นถึงผลกระทบวงกว้างได้ด้วย

ให้เอา KPI เข้าศูนย์ติดตามผลการปฏิบัติงาน

IT๒ : การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- ดำเนินการวิเคราะห์ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อหาสาเหตุ (ทั้งในระดับองค์กร หน่วยงานและบุคคล)
- แสดงให้เห็นถึงเครื่องมือและการวิเคราะห์งานนั้นๆ

รายชื่อตัวชี้วัดที่สำคัญ	**ความถี่ในการวิเคราะห์**	**วิธีการวิเคราะห์**	**ผู้รับผิดชอบ**	**การนำไปใช้**
D	**ติดตามวิเคราะห์ รายวัน สัปดาห์ เดือน ปี**	**วิเคราะห์ผ่าน trend**		
ความผาสุกของบุคลากร	**รายวัน สัปดาห์ เดือน ปี**			**วางแผนสร้างความผูกพัน**
ร้อยละของการเบิกจ่ายเงิน	**ทุกเดือน**	**Compare gap**	**ฝ่ายคลัง กลุ่มคลัง พัสดุ แผน การท่องเที่ยว**	**เร่งรัดการเบิกจ่าย**
				พัฒนายุทธศาสตร์ ปรับปรุงกระบวนการ

IT๓ : การจัดการความรู้ (KM) และการนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ

- รวบรวมและแลกเปลี่ยนความรู้ที่จำเป็นต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร (ต้องมีการผลักดันการทำ KM สู่ระดับ LO)
- กระตุ้นการนำความรู้ไปใช้ รวบรวมและกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงประโยชน์หรือคุณค่าที่ได้รับจากการจัดการความรู้ทั้งในระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์กร (เช่น บุคลากรเก่งขึ้น/ผลการทำงานดีขึ้น)
- แผน KM ๓ แผน บ่งชี้ คัดกรอง แลกเปลี่ยน
  - หลักฐานการดำเนินการต่างๆ ที่วัดผล

ตารางแสดงองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ (ควรหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอกที่เป็น Best Practices เพิ่มเติมอีกด้วย) และทำแผน Road map
ต้อง Right Knowledge, Right People, Right Time
ท่องเที่ยว เกษตร ความมั่งคง การอนุรักษ์ธรรมชาติที่ถูกต้อง
KM ที่ดีต้องมีตัวชี้วัดที่สะท้อนต่อประโยชน์ในการนำองค์ความรู้ไปใช้

ยุทธศาสตร์	องค์ความรู้ที่จำเป็น	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์	แหล่งข้อมูล		ผู้รับผิดชอบ
				ชื่อหน่วยงานภายใน	ชื่อหน่วยงานภายนอก	
		- จำนวนครั้งที่เกิดข้อผิดพลาด (ลดลง)				
	การพยาบาลนักท่องเที่ยว					
	การทำเกษตรอินทรีแปลงใหญ่					
	การรักษาพยาบาล					

IT๔ ข้อมูลสารสนเทศ ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย และเทคโนโลยีสารสนเทศมีรูปแบบที่ใช้งานง่าย

- **จัดทำและเผยแพร่ทะเบียนรายการฐานข้อมูล**ทั้งหมด รวมทั้งมาตรฐานการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและ**มาตรฐานการจัดเก็บ** (โดยกำหนดรหัสฐานข้อมูล) ต้องระบุได้ว่ามีฐานข้อมูลจำนวนเท่าไหร่
- **ตรวจสอบและเร่งรัด**การจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน **(update ข้อมูล)**

******ให้ทำนโยบาย ISP******

******ให้ทำคู่มือต่างๆ ด้าน IT*******

******แผนรองรับภาวะฉุกเฉินด้าน IT******

ตารางการจัดทำมาตรฐานการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ (แสดงวิธีการจัดการข้อมูล)

ที่	รายชื่อข้อมูลที่จำเป็นและควรมีต่อการดำเนินงาน	เหตุผล/ความจำเป็น/ ประโยชน์ที่ควรมีข้อมูลนี้	ผลการทบทวนข้อมูล					แนวทางการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
			มีข้อมูลอยู่แล้ว				ยังไม่มีข้อมูล		
			ยังสามารถใช้ประโยชน์ได้และความสมบูรณ์ของข้อมูล			ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้			
			กรณีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย (โปรดทำเครื่องหมาย)	ต้องปรับปรุงความถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย (โปรดอธิบาย)	ต้องจัดเก็บเพิ่มเติมจากของเดิม (โปรดอธิบาย)	ควรยกเลิก (โปรดอธิบาย)	ควรพัฒนา/จัดทำเป็นข้อมูลใหม่ (โปรดอธิบาย)		
ยุทธศาสตร์ที่ ๑.....									
๑	**ฐานข้อมูลรายได้**								
๒	ฐานรายได้คนจน			✓					
ยุทธศาสตร์ที่ ๒									
๑									
๒									
กระบวนการที่สำคัญ									
๑. กระบวนการ.....									
๑									
๒									
๒. กระบวนการ.....									
๑									
๒									
กระบวนการสนับสนุน									
๑. กระบวนการ.....									
๑									
๒									
๓									

ตารางมาตรฐานการจัดเก็บ

ลำดับ	รหัส	ชื่อฐานข้อมูล	หน่วยงานเจ้าของข้อมูล	การจัดเก็บข้อมูล		ระบบงาน/รหัสเอกสารที่จัดเก็บ	ความถี่ในการ Update	ผู้รับผิดชอบ				ผู้มีสิทธิเข้าถึงข้อมูล				
				เอกสาร	Electronic			จัดเก็บ	รวบรวม	รายงาน	แก้ไข	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติ	ผู้รับบริการ	ผู้ส่งมอบ	คู่ความร่วมมือ
๑		ข้อมูลบุคลากร	สนจ		✓	DPIS	Quaterly	อสม	สสจ	สสจ	สสจ	✓	✓			
๒			พช				Daily									
๓							Daily									
๔							Real time									

ตารางการจัดการฐานข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย

รายการ	ความรับผิดชอบ	วิธีการ	ความถี่
ความแม่นยำ (Accuracy)	- หน่วยงานเจ้าของข้อมูล - ICT ประจำพื้นที่ - หน่วยงานตรวจสอบ - ผู้ดูแล Web	- Audit โดยหน่วยงานเจ้าของข้อมูลเป็นระยะ ๆ - ให้ Software Verify ตอนป้อนข้อมูล	-อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง -Real Time -อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง -อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง
ความถูกต้อง (Integrity)	- หน่วยงานเจ้าของข้อมูล - ICT - ผู้ดูแล Web	- เจ้าของข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล - ให้ Software Verify ตอนป้อนข้อมูล - เก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดี่ยว - การพัฒนาระบบงานเป็นไปตามมาตรฐาน OWASP เช่น มีการตรวจสอบ หรือ Verify ข้อมูลขณะป้อนข้อมูล ตลอดจนการตรวจสอบช่องโหว่ต่างๆ ที่จะมีผลต่อความผิดพลาดของข้อมูล การ Backup การกู้คืน	-อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง -ทุกครั้งที่ป้อนข้อมูล -Real Time
ความเชื่อถือได้ (Reliability)	- หน่วยงานเจ้าของข้อมูล - ICT ประจำพื้นที่ - หน่วยงานตรวจสอบ - ผู้ดูแล Web	- Internet Audit - ทำการ Backup , Disaster Recovery Plan - ตรวจสอบจากรายงาน - ต้องมีการปรับปรุงเอกสารประกอบระบบงานทั้งหมด	-Yearly -Daily, Monthly, Yearly -Daily, Monthly, Yearly
ความครบถ้วน	- หน่วยงานเจ้าของข้อมูล - ICT ประจำพื้นที่ - หน่วยงานตรวจสอบ - ผู้ดูแล Web	- กำหนดมาตรฐานการจัดเก็บและรวบรวม - การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล - การติดตามและทบทวนผลดำเนินการ	-อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง -อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง -อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง
ความทันต่อเหตุการณ์ (Timeless)	- หน่วยงานเจ้าของข้อมูล - ICT ประจำพื้นที่	- ผู้ใช้งาน/เจ้าของข้อมูลหากพบว่าข้อมูลไม่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง - ผู้ใช้งาน/ผู้ดูแล Web KM/ICT Monitor Response time หากพบว่าช้าให้แจ้ง ICT เพื่อดำเนินการแก้ไข - การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลเป็นแบบทันทีทันใด (Real time) - กำหนดให้มีการสอบทานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงหลังจากที่ได้ใช้งานระยะหนึ่ง	-ทุกครั้งที่ใช้งาน -ทุกวันเมื่อใช้งาน -ทุกวัน
ความครอบคลุม		- กำหนดขอบเขตงานให้ชัดเจน และครบถ้วน - ทำการทดสอบระบบ และตรวจสอบความถูกต้องก่อนเปิดให้บริการ	๑. ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงขอบเขตงานและความต้องการ ๒. ครั้งแรกก่อนเปิดใช้ระบบงาน และทุกครั้งที่มีการปรับปรุงโปรแกรมระบบงาน
ความรวดเร็ว		- ระบบงานเป็นการทำงาน web application ผ่านระบบเครือข่าย internet กำหนดการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเตอร์เน็ตแบบเรียลไทม์กับระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ให้บริการ	ทันทีทันใด (Real Time)

ความเชื่อมโยง		- การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายต้องมีระบบตรวจสอบตัวตน(Authentication) ก่อนเข้าใช้งานและการเข้ารหัส (Encryption) รับรองอีกระดับหนึ่ง -มีการบันทึกล็อก (Log) การทำงานของระบบงาน และระบบเครือข่าย	มีการตรวจสอบตัวตนและบันทึกล็อกทุกครั้งที่มีการใช้ระบบงาน
ความสามารถในการเข้าถึง		-ระบบงานต่างๆต้องมีการกำหนดสิทธิ์และระบุผู้ใช้งานอย่างชัดเจน และรัดกุม -ต้องมีการกำหนดชั้นความลับข้อมูล รวมถึงการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลแต่ละประเภทชั้นความลับ -ข้อมูลที่อยู่ในระดับชั้นความลับสำคัญต้องมีการเข้ารหัสในการติดต่อ และการจัดเก็บ	มีการกำหนดสิทธิ์ใหม่ทุกครั้งที่มีการการแจ้งการเปลี่ยนแปลงจากผู้มีสิทธิ์
ความสามารถในการตรวจสอบ		-ระบบงานที่พัฒนา มีการตรวจสอบความถูกต้องการทำงานของระบบก่อนที่จะให้บริการ -ระบบงานก่อนที่จะให้บริการจะถูกตรวจสอบช่องโหว่ ตามมาตรฐาน OWASP จากผู้เชี่ยวชาญโดยตรง ก่อนที่จะเปิดระบบให้บริการการ	๑. ทดสอบระบบ และหาช่องโหว่ที่เป็นอันตรายและไม่พึงประสงค์ทุกครั้งก่อนเปิดให้บริการ
การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล		-ให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของระบบเป็นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล -กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลอย่างชัดเจน -สื่อบันทึกข้อมูลสำรอง ต้องมีการจัดเก็บ และสำเนาขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติต่างๆไว้นอกสถานที่เพื่อความปลอดภัยในกรณีที่สถานที่ทำงานปัจจุบันไม่สามารถเข้าใช้งานได้	๑. ทุกครั้งที่มีการเพิ่มลบเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ๒. มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลในครั้งแรกและให้ผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนรหัสผู้ใช้งานได้เอง ๓. มีการสำรองข้อมูลในลักษณะรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน
ความปลอดภัย		-การสื่อสาร หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลในระดับชั้นความลับผ่านอินเตอร์เน็ตต้องมีการเข้ารหัส -การรับส่งข้อมูลชั้นความลับสำคัญผ่านเครือข่ายสาธารณะ ต้องผ่านช่องทางที่มีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption)	ทุกครั้งเมื่อมีการเข้าถึงข้อมูล
การรักษาความลับ		กลุ่มงานภายนอกที่เข้าใช้สารสนเทศภายในระดับชั้นความลับจำเป็นต้องบันทึกข้อตกลง การนำข้อมูลไปใช้ และการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non-Disclosure Agreement) ก่อนดำเนินการทุกครั้ง	ทุกครั้งเมื่อมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นความลับ

- ทบทวนและติดตามความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล (ความครบถ้วน/ถูกต้อง/รวดเร็ว/เป็นปัจจุบัน)
- ให้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้

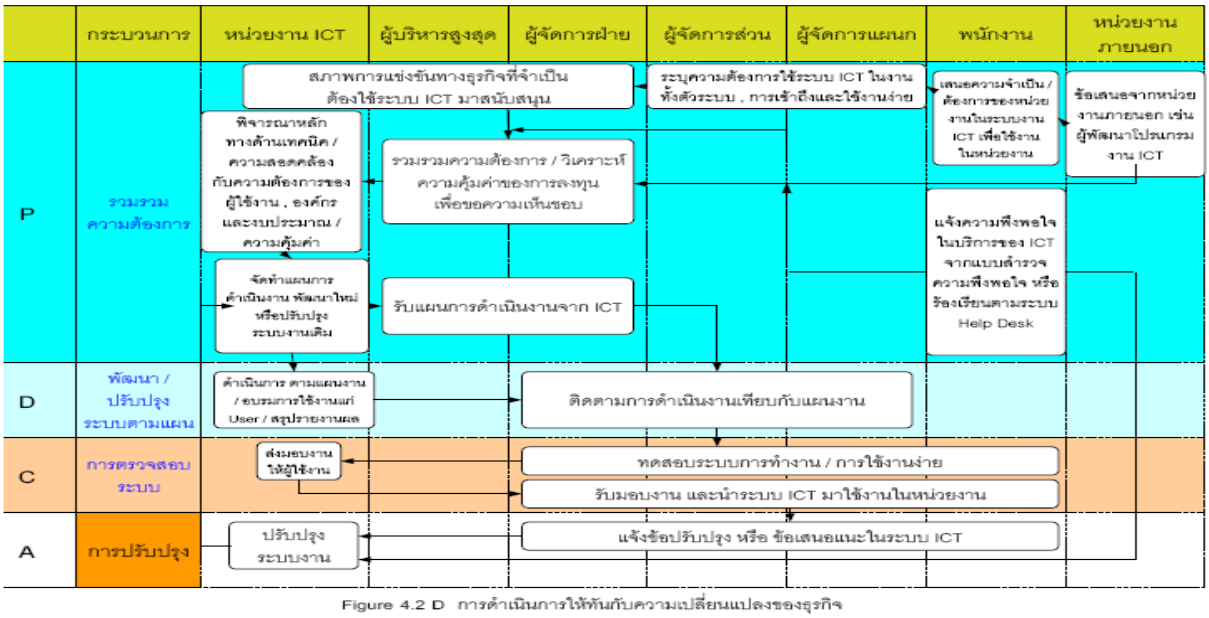


Figure 4.2 D การดำเนินการให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ

ตารางที่ ๔.๒-๔ แสดงการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ/พร้อมใช้งาน

ปัญหาในระบบสารสนเทศ	วิธีการป้องกันและแก้ไข	ความถี่
ความเสียหายข้อมูล		
ข้อมูลเสียหาย	- ICT Backup ข้อมูลเพื่อนำมาใช้งานเมื่อข้อมูลสูญหาย - มีศูนย์สำรองสำหรับจัดเก็บข้อมูล	- Daily - Weekly
Hardware และ Network เสีย	- ICT ทำการ Monitor การใช้งาน - มีการทำ PM Hardware และ Network	- Daily - ทุก ๓ เดือน
Hardware เสียเป็นเวลานาน	- บ. คู่สัญญาส่งเครื่องสำรองให้กรมฯ (FM)	- Real Time Backup
Network เสียเป็นเวลานาน	- บ. คู่สัญญาส่งเครื่องสำรองให้กรมฯ (FM)	- Online Backup
Internet Service Provider (ISP) ๑ รายไม่สามารถให้บริการได้	- ใช้บริการจาก ISP ๓ ราย โดยการทำ Load Balance Link และทำสำรองซึ่งกันและกัน	- Active/Active
Server เสีย	- บ. คู่สัญญาหาเครื่องสำรองให้กรมฯ (FM)	-
Software ไม่ Reliable	- QA Software ก่อนนำไปใช้ - ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการ Monitor การใช้งาน - มี Helpdesk รับ-ตอบปัญหา และติดตามการแก้ปัญหา	- ทดสอบระบบก่อนใช้งาน
ภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ		
ไฟฟ้าดับ	- UPS สำหรับ Server - มีเครื่อง Generator	- Real Time - ใช้ปั่นไฟเมื่อไฟฟ้าดับ
อัคคีภัย	- มีระบบตรวจจับควันไฟ -มีอุปกรณ์ดับเพลิงสำหรับคอมพิวเตอร์ -มีการฝึกซ้อมกรณีเกิดอัคคีภัย	- Real Time
ความปลอดภัย		
ผู้ใช้ปฏิบัติงานโดยไม่ระวังเรื่อง ความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ	-ICT ประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสาย, E-mail -ICT จัดอบรม Security Awareness -Internal Audit	-ทุกเดือน -อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง -อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
การบุกรุกเข้ามาในเครือข่ายจาก Internet หรือจากพนักงานภายใน	-ICT ออกแบบ Network ให้มี Firewall ป้องกัน ๒ ชั้น - กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล	- Real Time

ตารางที่ ๔.๒-๔ แสดงการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ/พร้อมใช้งาน		
ปัญหาในระบบสารสนเทศ	วิธีการป้องกันและแก้ไข	ความถี่
การโจมตีและทำลายโดย Virus	-ICT ติดตั้งโปรแกรม Virus Scan และให้มีการ Scan Virus แบบอัตโนมัติ - Offline backup - Local backup	-Update ข้อมูล Virus ทุกวัน โดย Download อัตโนมัติ
การรักษาความปลอดภัย	-ICT กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล, กำหนด User Name และ Password ร่วมกับเจ้าของข้อมูล -ICT ออกแบบ Infrastructure ให้ปลอดภัย เช่น Firewall ป้องกัน, ออก Security Policy	- -ทุกครั้งที่มีการเพิ่มเปลี่ยนแปลง และแก้ไขข้อมูล
การรักษาความลับ	-มี Firewall ป้องกัน ๒ ชั้น -Access ข้อมูลได้ตามสิทธิ์ -เจ้าของข้อมูลเป็นผู้เปิดเผยข้อมูลทั้งที่เป็น Electronic และเอกสาร	- ทุกครั้งที่มีการเพิ่มเปลี่ยนแปลง และแก้ไขข้อมูล

ตารางที่ ๔.๒-๕ : แสดงวิธีการกำกับดูแล Hardware และ Software

หัวข้อ	เชื่อถือได้	ปลอดภัย	ใช้งานง่าย
Hardware	- มีการทำ CM ,PM - มีการตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์และรายงานผลเป็นรายวัน	มีระบบ Data Center เช่น การควบคุมการเข้า-ออก ,ระบบสำรองไฟ ,ระบบกล้องวงจรปิด	- มีคู่มือในการตรวจสอบและบำรุงรักษา - มีการฝึกอบรมวิธีการตรวจสอบ
- Application	มีศูนย์สำรองข้อมูลกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินพร้อมทั้ง Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	-	- มีคู่มือการดูแลระบบงาน และการเฝ้าระวัง - มีการฝึกอบรมวิธีการใช้งานระบบ
- Software	มี License	มีการกำหนดกลุ่มของผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูล	มีคู่มือการติดตั้ง และตรวจสอบ
	มีศูนย์สำรองข้อมูลกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (DRC)พร้อมทั้ง Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีการนำ Media Backup ไปจัดเก็บในที่ปลอดภัย	มีคู่มือทดสอบแผนฉุกเฉิน DRC
	มีการกำหนด Schedule การ Backup ทั้ง Database ,OS เป็นรายวัน , สัปดาห์ ,เดือน		
	มีการตรวจสอบผลการ Backup และรายงานผลทุกวัน		
- OS	มี License	มีการกำหนดกลุ่มของผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูล	มีคู่มือการติดตั้ง และการตรวจสอบ

แนวทางการดำเนินการ

หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

HR๑ : การจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล HR Scorecard

HR๒ : การดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพ ด้านความปลอดภัย และด้านสวัสดิภาพ

ปัจจัย	กลุ่มเป้าหมาย	โครงการ/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPIs) ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
๑. ด้านสุขภาพ	ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ	คนไทยไร้พุง ออกกำลังกายทุกวันพุธ	เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดี	ร้อยละของบุคคลากรที่มีส่วนร่วมในการออกกำลังกาย			
๒. ด้านความปลอดภัย	ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ	ติดตั้งกล้องวงจรปิด แลกบัตร ซ้อมอัคคีภัย สวมหมวกกันน็อค	เพื่อดูแล ป้องกันการเกิดอันตรายแก่บุคลากร	ร้อยละของบุคลากรที่ร่วมซ้อมอัคคีภัย			
๓. ด้านสวัสดิภาพ		มีการประเมินจุดเสี่ยง มีการทำประกัน มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรค สวมใส่ชุดป้องกันรังสี โครงการจัดหาชุดป้องกันตัว		ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฉีดวัคซีน			

HR ๓ : การสร้างความผูกพันของบุคลากร (การสร้างความพึงพอใจและความผาสุก)
ชื่อโครงการที่สร้างความผูกพันกับองค์กรพร้อมกับประเมินความพึงพอใจของบุคลากร
พร้อมแยกประเภท

- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมตามหลักการยุทธศาสตร์มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม เช่น ความสูงของอ่างล้างมือ แสงไฟตรงโต๊ะทำงานอยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง มีเสียงดับรบกวนการทำงานหรือไม่ รวมถึงความปลอดภัย

(กำหนดให้บุคลากรเขียนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง)

ตารางการจัดทำแผนการสร้างความผาสุก

ปัจจัย	กลุ่มเป้าหมาย	โครงการ/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPIs) ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
๑. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ	ปรับปรุงภูมิทัศน์	ลดโรคในการปฏิบัติงาน	ร้อยละของบุคลากรที่มีสุขภาพที่ดี			
- สภาพแวดล้อม		โครงการ ๕ ส					
- สถานที่							
- บรรยากาศ							
- ความอำนวยความสะดวก							
- ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ							
Healthy work place							
๒. ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน	ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ						
- ด้านความสัมพันธ์ - ความก้าวหน้า - ปริมาณงาน - ความท้าทายของงาน - สวัสดิการ - ระบบการพัฒนาบุคลากร - ความมั่งคงในงาน							

จัดหาสวัสดิการใหม่ๆ นอกเหนือกฎหมายกำหนด เช่น คูปองอาหารกลางวัน รถรับส่ง บ้านพัก

- จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยความพึงพอใจกับผลลัพธ์ขององค์กร เช่น ความมั่นคง/ความก้าวหน้าในอาชีพ
- สำรวจประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากรในแต่ละประเภท เกิดข้อร้องเรียน
- กำหนดกิจกรรมแผนงานรูปแบบใหม่ๆ ในการสร้างความพึงพอใจ
- พัฒนาระบบในการรวบรวมผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความผาสุก แรงจูงใจ เช่น ร้อยละของบุคลากรที่มีการโอนย้ายออก จำนวนข้อร้องเรียน จำนวนอุบัติเหตุ เป็นต้น (และวิเคราะห์ถึงสาเหตุ)

HR๔ : ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

- จัดทำระบบเส้นทางความก้าวหน้าและสื่อสารให้ชัดเจน (Career Path)
- ควรมีแผนส่งเสริมความก้าวหน้า (แผนพัฒนารายบุคคล เพื่อเป็นโปรแกรมพัฒนาบุคคลเข้าสู่มาตรฐานคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่ง เช่น ความรู้ ทักษะ สมรรถนะ)

ตารางการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด	วิธีการพัฒนา				
				ศึกษาด้วยตนเอง	ดูงาน	อบรม	สอนงาน	เข้าร่วมกิจกรรม
	นาย.....			Q๑;	Q๒; สิงคโปร์/ญี่ปุ่น	Q๓; Strategic Manage-ment		

- จัดทำฐานข้อมูลผู้มีศักยภาพ
- กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในการเรียนรู้ เช่น จำนวนผลงาน/นวัตกรรมที่เกิดขึ้น, จำนวนบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และตัวชี้วัดการพัฒนาจำแนกตามประเภทบุคลากร เช่น จำนวนบุคลากรที่เข้ารับการอบรม, ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์สมรรถนะ
  -ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ เช่น จำนวนโครงการที่นำความรู้ไปใช้
  -ตัวชี้วัดความคุ้มค่าในการพัฒนาบุคลากร
  -จัดทำนโยบายและสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคลากรใฝ่รู้ใฝ่เรียน เช่น คูปองอาหารเช้า/Incentive
- จัดทำและกำหนดตัวชี้วัดของระบบ e-learning เช่น จำนวนหลักสูตร จำนวนคนที่ผ่านหลักสูตร และตัวชี้วัดการวัดผล
- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลให้ชัดเจน (เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ) พร้อมสื่อสารให้เข้าใจ
- สร้างและสนับสนุนคนมีความสามารถ (โดยจัดสวัสดิการ สิ่งจูงใจ และการยกย่องชมเชย)
- ส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะใหม่ๆ (การศึกษาต่อ/การดูงาน) มาใช้ในองค์กรพร้อมกำหนดตัวชี้วัด

การวิเคราะห์องค์กร

- ตามความต้องการขององค์กร

- ตามความต้องการของหัวหน้างาน

- ตามความต้องการของคนนั้นๆ

แนวทางการดำเนินการ

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

PM๑-๒ : การจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการ

การกำหนดกระบวนการ(เกี่ยวกับการทำงาน)

******PM ๒ กับ RM ๙ ในหมวดที่ ๗ ต้องสัมพันธ์กัน*****

- ทบทวนกระบวนการและกระบวนงานให้ครอบคลุมภารกิจ

ตารางการค้นหากระบวนการ

พันธกิจ	กระบวนการ	ผลผลิต/บริการที่ให้	ผู้รับบริการ
เพิ่มผลผลิตทางการเกษตร	กระบวนการส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการเกษตร	การบริการวิชาการและการด้านเกษตร	เกษตรกร
			ผู้ประกอบการการ
เพิ่มประสิทธิภาพการท่องเที่ยว	กระบวนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน	แหล่งท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน	นักท่องเที่ยว/
พัฒนาศักยภาพครอบครัวชุมชน	การพัฒนาอาชีพ	ความรู้การพัฒนาสินค้า OTOP หลักสูตรการฝึกอาชีพ ความรู้ในการพัฒนาชุมชน	ผู้นำชุมชน
การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	การส่งเสริมมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูธรรมชาติ	นักท่องเที่ยว
		ให้ความรู้พร้อมฝึกอาชีพ พัฒนาศักยภาพ	ผู้ด้อยโอกาส/คนพิการ
	ส่งเสริมป้องกันโรค	ระบบบริการสุขภาพแบบองค์รวม	ผู้รับบริการด้านสาธารณสุข
	รักษาโรค		
	ออกใบอนุญาต		
	ตรวจสอบผลิตภัณฑ์		
	สุขภาพ		
	ฟื้นฟูสุขภาพ		

การจำแนกกระบวนการ

กระบวนการ	หลักเกณฑ์การพิจารณา			
	ผลกระทบต่อวิสัยทัศน์	ภาพลักษณ์องค์กร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ฯลฯ
กระบวนการส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการเกษตร				
กระบวนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว				
การพัฒนาอาชีพ				
อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
ส่งเสริมป้องกันโรค				
รักษาโรค				
ออกใบอนุญาต				
ตรวจสอบผลิตภัณฑ์				
สุขภาพ				
ฟื้นฟูสุขภาพ				
กระบวนการ support จัดซื้อจัดจ้าง				
บริหารงบประมาณ				
บริหารทรัพยากรบุคคล				
บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ				

XX : มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง X: มีส่วนเกี่ยวข้องโดยอ้อม

กระบวนการที่สำคัญ	กระบวนการสนับสนุน
กระบวนการส่งเสริมองค์ความรู้(ด้านการเกษตร)	บริหารงบประมาณ
กระบวนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	บริหารทรัพยากรบุคคล
การพัฒนาอาชีพ	บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	จัดซื้อจัดจ้าง
ส่งเสริมป้องกันโรค	
รักษาโรค	
ออกใบอนุญาต	
ตรวจสอบผลิตภัณฑ์	
สุขภาพ	
ฟื้นฟูสุขภาพ	
ช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางสังคม	

จำเป็นต้องมีตารางนี้*

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ความถี่ของการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	แนวทางการควบคุม
กระบวนการส่งเสริมองค์ความรู้ (ด้านการเกษตร)	ผลผลิตได้มาตรฐาน องค์ความรู้เข้าใจง่าย	ร้อยละของผู้ประกอบการที่เป็นไปตามมาตรฐานการเกษตร	ร้อยละ ๘๐	ทุก Q		* มาตรฐานด้านเวลาและหรือด้านคุณภาพ	*การป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดในการทำงาน *ลดความเสียหาย
กระบวนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	ความสะดวกในการเดินทาง เส้นทางคมนาคมสะดวก ความปลอดภัย มีความแปลกใหม่	ร้อยละของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาเป็นไปตามแผน	ร้อยละ ๘๐			ระยะเวลาการเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว	
การพัฒนาอาชีพ	ตรงความต้องการของตลาด สินค้ามีคุณภาพ รายได้	ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการฝึกและพัฒนาอาชีพ	ร้อยละ ๘๐				
อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ความอุดมสมบูรณ์ การมีส่วนร่วมของชุมชนและนักท่องเที่ยว การดำเนินการที่มีกฎระเบียบ						
ส่งเสริมป้องกันโรค	ลดพฤติกรรมเสี่ยง องค์ความรู้ที่เข้าใจง่าย						
รักษาโรค	มีประสิทธิผล มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่บริการสุภาพ						
ออกใบอนุญาต	รวดเร็ว โปร่งใส สอดคล้องตาม พรบ อำนวยความสะดวก						
ตรวจสอบผลิตภัณฑ์	เป็นไปตามมาตรฐาน sop						

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ความถี่ของการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	แนวทางการควบคุม
ฟื้นฟูสุขภาพ	เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ความร่วมมือของผู้ดูแล การปฏิบัติตามของผู้ดูแลและผู้ป่วย						
กระบวนการ support จัดซื้อจัดจ้าง	ถูกต้องตามระเบียบ รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้สั่งซื้อ					เผยแพร่ข้อมูลไม่น้อยกว่า - - วัน	ตรวจสอบ วางแผน เผยแพร่
บริหารงบประมาณ							
บริหารทรัพยากรบุคคล	โปร่งใส ตรงความต้องการ ทั่วถึง						
บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	เสถียรภาพ ความน่าเชื่อถือ ใช้งานง่าย						
กระบวนการจัดสวัสดิการให้ผู้ประสบปัญหาทางสังคม	รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ โปร่งใส เสมอภาค ทั่วถึง					ระยะเวลา	
กระบวนการจดทะเบียนรถ							
กระบวนการจัดทำ-ต่อใบอนุญาตขับรถประเภทต่างๆ							
กระบวนการคุมประพฤติ							
กระบวนการจัดหางาน							
กระบวนการในการจัดทำสถิติต่างๆ							
กระบวนการในการรณรงค์ในการใช้พลังงาน							
การตรวจสอบราคา							

- จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนตามพันธกิจ

ตารางการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

การกำหนดรหัสคู่มือการปฏิบัติงาน (WI-หน่วยงาน-ลักษณะงาน-ลำดับ)

ลำดับที่ ๑ – WI

ลำดับที่ ๒ – รหัสของหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ

ลำดับที่	รหัสคู่มือ	รหัสหน่วยงาน	
		ชื่อ	หน่วยงาน
	WI	RD	สำนักวิจัย Bureau of Research and Development
	WI	IT	ศูนย์สารสนเทศ Information Technology Center
	WI	MI	สำนักนโยบายมหภาค Bureau of Macro Policy
	WI	AM	สำนักบริหารกลาง Bureau of Administration
	WI	IA	กลุ่มตรวจสอบภายใน Internal Audit Group
	WI	SD	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (Administrative System Development)

ลำดับที่ ๓ –ลักษณะงาน

ลำดับที่	รหัสลักษณะงาน	
	รหัส	ลักษณะงาน
	PP	จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย (Propose policy)
	RE	กระบวนการวิจัย (Research)
	PR	กระบวนการประชาสัมพันธ์ (Public relations)
	DM	กระบวนงานสารบรรณ (Document)
	AD	กระบวนงานตรวจสอบ (Audit)
	CO	คำรับรองการปฏิบัติราชการ (Commitment)
	IT	กระบวนงานงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)
	HR	กระบวนงานบุคลากร (Human Resource)
	SP	กระบวนงานด้านพัสดุ (Supply)
	FI	การเงิน (Finance)

- ให้ระบุงานในกระบวนการ และแจ้งว่ามีคู่มือใดบ้าง คู่มืองานใดยังขาดขอให้ดำเนินการโดยด่วน
- ตรวจสอบด้วยว่าคู่มือที่มีอยู่ต้องแสดงระยะเวลาและมาตรฐานงานในแต่ละขั้นตอน
- แสดงหลักฐานตัวอย่างคู่มือ
- รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรฐานทุกครึ่งปี

กระบวนการ	ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน	รหัสคู่มือ	หน่วยงานรับผิดชอบ
การพัฒนาอาชีพ		WI-ST-ST	พช.

กระบวนการสนับสนุน	ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน (รหัส)
บริหารทรัพยากรบุคคล	● คู่มือการปฏิบัติงานสรรหา ● คู่มือการปฏิบัติงานการเสนอขอปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ● คู่มือการฝึกอบรม ● คู่มือการปฏิบัติงานการขอรับการจัดสรรตำแหน่ง ● คู่มือการปฏิบัติงานการปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง ● คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำคำบรรยายลักษณะงานและกรอบอัตรากำลัง ● คู่มือการปฏิบัติงานการประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ● คู่มือการปฏิบัติงานการขอรับบำเหน็จบำนาญของข้าราชการ ● คู่มือการจัดการพัฒนาบุคลากรด้วยระบบการให้ทุนการศึกษาและฝึกอบรม ● คู่มือการนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	● คู่มือแก้ไขระบบสารสนเทศ ● คู่มือการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ
บริหารทั่วไป	● คู่มือการปฏิบัติงานระบบบัญชีแยกประเภท ● คู่มือการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ● คู่มือการปฏิบัติงานการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ● คู่มือการจัดซื้อจัดจ้าง

- พัฒนาระบบการจัดรวบรวมผลลัพธ์ตามตัวชี้วัด (เชื่อมโยงหมวด ๒ และ ๔)

PM ๓ : การปรับปรุง การควบคุม ป้องกัน และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ ความสูญเสียของกระบวนการ

แบบฟอร์มแสดงการปรับปรุงกระบวนการ

ส่วนราชการ.....

วันที่ .....

กระบวนการ.....

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย.....

ผลลัพธ์.....

ผลต่างระหว่างผลลัพธ์กับเป้าหมาย.....

การวิเคราะห์หาสาเหตุ (แสดงเอกสารประกอบการวิเคราะห์หาสาเหตุ)

.....

.....

สาเหตุ.....

.....

แนวทางการปรับปรุง / ป้องกันข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำซ้อน / ลดการสูญเสีย

.....

.....

.....

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับปรุง / ป้องกันข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำซ้อน / ลดการสูญเสีย

.....

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

.....

.....

ผู้รับผิดชอบ ผู้อนุมัติ

....

วันที่..... วันที่.....

การปรับปรุง

กระบวนการ	แนวทาง/ วิธีการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์การดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ
			ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	
๑.					
๒.					
๓.					
๔.					
๕.					

PM ๔ : การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน เพื่อการป้องกัน ความต่อเนื่อง และการคืนกลับสู่สภาพเดิม เพื่อให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่องทั้งบุคคลภายในและภายนอก

- จัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน ประกาศใช้ สื่อสาร ปีละ ๑ ครั้ง ซักซ้อม ประเมินผล

เช่น ภาวะฉุกเฉินกรณีเกิดม็อบ, ไฟฟ้าดับ, ไฟไหม้, น้ำท่วม พายุ เป็นต้น สามารถรองรับภาวะฉุกเฉินได้ไม่ควรเกิน ๒๔ ชม อย่างน้อยที่สุด ๓ แผน

- ทบทวน ซักซ้อม และประเมินผลประสิทธิภาพของแผนรองรับสภาวะการฉุกเฉินและภัยพิบัติ (แผนบริหารความต่อเนื่อง) ในกรณีต่างๆ รวมถึงรวบรวมตัวชี้วัดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

PM ๕ : การสร้างนวัตกรรม รายชื่อนวัตกรรมการทำงานเช่น softwareต้องมีตัวสะท้อนในการใช้นวัตกรรมนั้น ต้องมีตัวชี้วัด

- รายชื่อนวัตกรรม
- แผนการสร้างนวัตกรรม
- ผลลัพธ์จากการใช้ประโยชน์นวัตกรรม