

แนวทางการดำเนินการ
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
(Certified FL) ฉบับที่ ๒
โดย สำนักงานจังหวัดภูเก็ต

แนวทางการดำเนินการ

หมวด ๑ การนำองค์การ

LD๑ : การกำหนด ถ่ายทอด และการเป็นแบบอย่างนำสู่การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์และค่านิยมผ่านระบบการนำองค์การ

- ระบบการนำองค์การ
- แนวทางการสื่อสาร

ขั้นตอน		ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
P	กำหนดทบทวนหัวข้อในการสื่อสาร	สำนักงานจังหวัด (สนจ.)	มีนาคม
D	↓		
	กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับสาร	(สนจ.)	มีนาคม
	↓		
	กำหนดรูปแบบและผู้รับผิดชอบ	(สนจ.)	มีนาคม
	↓		
	ดำเนินการถ่ายทอดสื่อสาร	ทุกหน่วยงาน	มีนาคม
	↓		
C	ติดตามประเมินผลการรับรู้	สนจ.	มีนาคม
	↓		
A	ปรับปรุงการถ่ายทอดการสื่อสาร	สนจ.	มีนาคม

● การดำเนินการสื่อสาร

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

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	กิจกรรมตลาดนัดความดี ราชบุรี โรงพยาบาลคุณธรรม	- หน่วยงานงาน ๓๒ หน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรม ทั้ง ๓๒ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ - อำเภอ ๑๐ อำเภอมีผู้แทนเข้าร่วมกิจกรรม ทั้ง ๑๐ อำเภอ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ - หน่วยบริการด้านสาธารณสุขเข้าร่วมโครงการจำนวน ๗๓ แห่ง จากจำนวน ๗๓ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

			โครงการหนึ่งใจให้ ธรรมชาติ	- จำนวนนักเรียน ๑,๐๐๐ คน เข้าร่วม กิจกรรมครบตามจำนวน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ทำงานเชิงรุก	การทำงานที่ ปรับเปลี่ยนทันต่อ สถานการณ์ มุ่งเน้นการป้องกัน มากกว่าการแก้ไข	๑.การวางระบบการทำงานอย่างมี แบบแผน ๒.การทำงานแบบมีส่วนร่วม ๓.ปรับพัฒนากระบวนการอย่าง สม่ำเสมอ	การส่งเสริมป้องกันโรค NCD (เบาหวาน ความดัน) การพัฒนาโปรแกรม โครงการจัดการขยะ เก็บฝักตบชวา โครงการประชารัฐ ร่วมใจ โครงการดูแลและฟื้นฟู คนพิการที่บ้าน	บุคลากรที่เข้าร่วม กิจกรรมเชิงรุก
สืบสานเศรษฐกิจพอเพียง Sufficient economy philosophy	ดำรงตนในทาง สายกลาง ไม่ ฟุ้งเฟ้อ พร้อมรับ ความเปลี่ยนแปลง มีวินัย มีเหตุผล มี ความเพียร	๑.ใช้จ่ายอย่างพอประมาณเท่าที่ จำเป็น คุ่มค่า ๒.ปฏิบัติงานด้วยความเพียร ๓.หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ๔.ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า	โครงการเกษตรทฤษฎี ใหม่ โครงการ ๙๑๐๑ โครงการสร้างข้าราชการ แบบอย่าง	บุคลากรที่เข้าร่วม กิจกรรมสืบสาน เศรษฐกิจพอเพียง
บริการดีมีคุณภาพ Service mind	การบริการที่ตรง ต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	บริการที่รวดเร็ว สุภาพ เป็นมิตร มี ประสิทธิภาพ ตรงต่อความต้องการ	โครงการแก้ปัญหา น้ำท่วมด้วยการเก็บ ฝักตบชวา service Plan โครงการเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริการ โครงการSmart office	จำนวนครั้งที่ดำเนินการ จัดเก็บฝักตบชวา

แนบเอกสารตัวโครงการและผลดำเนินการมาด้วย

พฤติกรรมของผู้บริหารตามแบบอย่างค่านิยม

ค่านิยม	พฤติกรรมที่เป็นแบบอย่าง
ยึดหลักธรรมาภิบาล	วางระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการ
ทำงานเชิงรุก	การแก้ปัญหาหน้าท่วมแบบมีส่วนร่วมเชิงบูรณาการ การป้องกัน การบูรณาการ การแก้ปัญหาหน้าเสียวอย่างยั่งยืน การจัดทำ one plan เพื่อสำรวจปัญหาของประชาชนล่วงหน้า รณรงค์การใช้วัสดุธรรมชาติ
สืบสานเศรษฐกิจพอเพียง	กินง่ายอยู่ง่าย อาหารจานเดียว ไม่ต้องมีพิธีรีตอง Way of life ส่งเสริมการวิถีชีวิตพอเพียง(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 ตรวจสอบมาตรฐานผลิตภัณฑ์ สุขภาพให้ได้มาตรฐาน GMP	- ร้อยละของความสำเร็จของการสำเร็จตามมาตรฐาน - ร้อยละของความสำเร็จของการสำเร็จตามมาตรฐาน
๒. หลักประสิทธิภาพ	การบริหารความคุ้มค่า การเพิ่มผลผลิตต่อหน่วย	การเพิ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ การใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า สมประโยชน์	ร้อยละของผลผลิตเพิ่มขึ้น ร้อยละของต้นทุนผลผลิต ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ
๓. หลักการตอบสนอง	การพัฒนางานให้ตรงความต้องการ	ศูนย์บริการร่วม ศูนย์ดำรงธรรม การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น พรบ. การดำเนินความสะดวก หน่วยบริการเคลื่อนที่ การบังคับใช้และรณรงค์การใช้ กฎหมายจราจรให้เกิดความปลอดภัย	ร้อยละความพึงพอใจ ร้อยละของระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคอยลดลง ร้อยละของอุบัติเหตุลดลง
๔. หลักการระมัดระวัง	การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	การกำกับฟาร์มเกษตรกรเพื่อแก้ปัญหา น้ำเสีย การแก้ปัญหาขยะ การรณรงค์การใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	ค่า BOD ในน้ำได้มาตรฐาน
๕. หลักความโปร่งใส	เปิดเผยข้อมูล ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน	แผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	คะแนนประเมิน ITA
๖. หลักการมีส่วนร่วม หลักมุ่งเน้นฉันทามติ	รับฟังความคิดเห็น มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการจัดการการหา ข้อสรุปอย่างเป็นเอกฉันท์	การสร้างเขื่อนเพื่อการท่องเที่ยว กองทุนหมู่บ้าน กองทุนสุขภาพ กองทุนพระราชรัฐ สมัชชาสุขภาพ	ร้อยละการมีส่วนร่วม

		แผนพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงนิเวศน์ การจัดทำแผนชุมชน โครงการ ๙๑๐๑	
๗. หลักการกระจายอำนาจ	มอบหมายอำนาจ	การมอบอำนาจการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น,ท้องถิ่น	จำนวนการกระจาย อำนาจและถ่ายโอน ภารกิจ
๘. หลักนิติธรรม	ยึดการปฏิบัติตามกฎหมาย พรบ. ข้อมูลข่าวสาร	ประมงพื้นบ้าน การออกใบอนุญาตให้ต่างตัวในการ ปฏิบัติงาน การบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวนข้อร้องเรียน
๙. หลักความเสมอภาค	ให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม	อารยสถาปัตยกรรม (โครงการทางลาดเอียง) การบริการสุขภาพอย่างเท่าเทียม การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทาง สังคม	ร้อยละของประชาชน ที่เข้าถึงการให้บริการ
๑๐ หลักคุณธรรมจริยธรรม	การปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม จรรยาบรรณวิชาชีพ	กระบวนการอบรมเสริมสร้างวินัยลด การทุจริต การปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ	ร้อยละบุคลากรที่ ปฏิบัติตาม จรรยาบรรณวิชาชีพ

LD๓ : การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อนวัตกรรมและการปรับปรุงงาน

กิจกรรมการ เรียนรู้	ผู้นำองค์กร	บทบาทของผู้นำ ในการมีส่วนร่วม	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ความร่วมมือ (ผลลัพธ์)	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย การเรียนรู้ (ผลลัพธ์)	ผู้รับผิดชอบหลัก
Innovation (นวัตกรรม)	-ผจว. -รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วน ราชการ	-ให้คำปรึกษา/เป็นที่ ปรึกษา -เป็นวิทยากร	-ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วน ร่วมในกิจกรรม Innovation	-จำนวนนวัตกรรม	ทุกหน่วยงาน รงจ.
๕ส.	-ผจว. -รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วน ราชการ	ปฏิบัติเป็นแบบอย่าง ตามมาตรฐาน ๕ ส	-ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วน ร่วมในกิจกรรม ๕ส.	-ร้อยละของปริมาณกระดาษ ที่นำมารีไซเคิล	สนจ.
KM	-ผจว. -รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วน ราชการ	มีส่วนร่วมในการ แลกเปลี่ยนแบ่งปัน ความรู้	ร้อยละของคนที่เข้าร่วม กิจกรรม KM	ร้อยละความสำเร็จของการ ดำเนินการตามแผน KM	ทุกหน่วยงาน
ประหยัด พลังงาน	-ผจว. -รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วน ราชการ	รณรงค์ส่งเสริมการมี ส่วนร่วมในการ ประหยัดพลังงาน	ร้อยละความสำเร็จของการ ดำเนินการตามมาตรการที่ กำหนด	-จำนวนค่าใช้จ่ายที่ลดลง จากกิจกรรมประหยัด พลังงาน	ทุกหน่วยงาน
การปรับปรุง กระบวนการ	หัวหน้าส่วน ราชการ	ส่งเสริมให้คำแนะนำ ในการปรับปรุง กระบวนการ	จำนวนขั้นตอนการ ปฏิบัติงานลดลง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลดลง	ร้อยละของกระบวนการที่มี การปรับปรุง	ศูนย์ดำรงธรรม สสจ. พมจ. พศจ. ที่ดิน

การส่งเสริมการใช้ภาษาต่างประเทศ(อังกฤษ/เมียนมา)	-ผจว. -รองผู้ว่า -หัวหน้าส่วนราชการ	สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	ร้อยละของการดำเนินการตามแผน	ร้อยละของบุคลากรที่มีทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	ทุกหน่วยงาน
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 : ระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

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

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

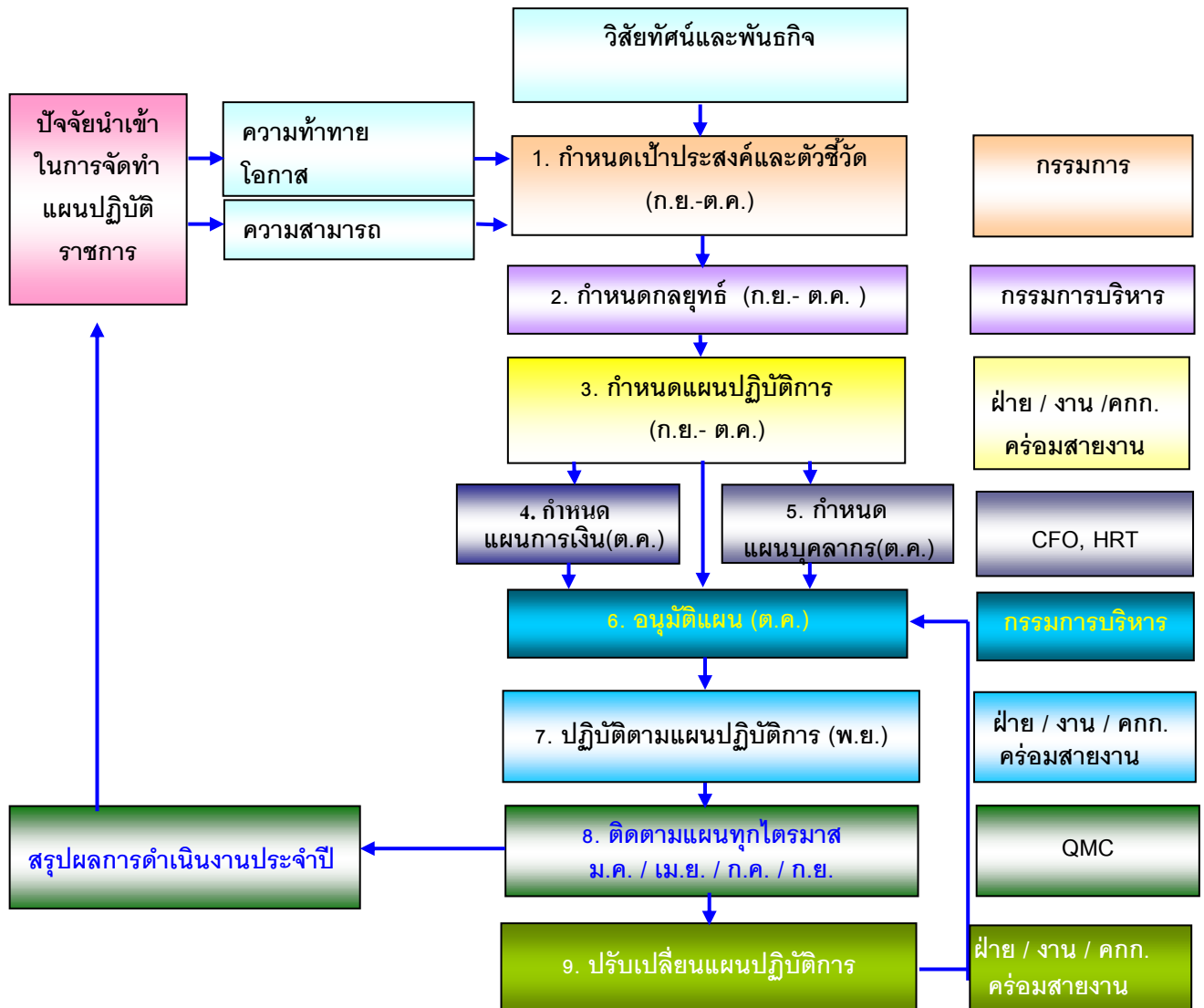
พันธกิจ	พันธกิจนโยบาย/แผน/โครงการกระบวนการ/ผลผลิต	ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน	วัตถุประสงค์การจัดการผลกระทบทางลบ	แนวทางการจัดการผลกระทบทางลบ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ
๑.เพิ่มประสิทธิภาพสินค้าเกษตร	๑.ประมงจังหวัดการยกเลิกการทำประมงแบบ...../กระชัง	ทำให้ชาวประมงขาดรายได้	เพื่อช่วยเหลือชาวประมง ป้องกันการสูญพันธุ์ของสัตว์น้ำและเพิ่มผลผลิตของสัตว์น้ำ	-จัดประชุมชี้แจงให้แก่ชาวประมง -ปรับเปลี่ยนเครื่องมือ โดยให้กู้กับธนาคารในอัตราดอกเบี้ยต่ำ -กำหนดวันทำการประมงแบบ..... การขึ้นทะเบียนเพื่อผ่อนปรนการทำกระชัง/ยอ	สนง.ปจ.	ร้อยละของชาวประมงที่ได้รับความช่วยเหลือ ร้อยละ ๘๐ ของชาวประมงที่เข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. การประมง	ร้อยละ ๙๐	
	อุตสาหกรรม การกำกับดูแลตามมาตรฐานเพื่อควบคุมมลพิษ	การเกิดมลพิษแก่ชุมชน	เพื่อลดมลพิษแก่ชุมชน	ตักเตือนปรับปรุงแก้ไข เพิกถอนใบอนุญาต	สอจ.	ร้อยละของสถานประกอบการที่ผ่านการประเมิน CSRW	ร้อยละ ๙๕	
	ปศุสัตว์ การตรวจสอบควบคุม(ฝังกลบ/เปิดโก)	ทำให้เกษตรกรได้รับความเสียหาย ขาดรายได้จากการเลี้ยงสัตว์	เพื่อช่วยเหลือผู้ได้รับความเสียหาย	การจ่ายเงินช่วยเหลือ	ปศ.	-ร้อยละของเกษตรกรที่ได้รับความช่วยเหลือเยียวยาจากการทำลายหรือกักกันโรคระบาด ฉีดวัคซีนสุนัขบ้า -อัตราการแท้งของสุนัขไม่เกินร้อยละ๒		
๒.เพิ่มประสิทธิภาพการท่องเที่ยว	สร้างคอมไฟส่องสว่างแหล่งท่องเที่ยว							
๓.เสริมสร้างศักยภาพคนครอบครัวชุมชนและสังคมที่มีคุณภาพ	สาธารณสุข การรักษาพยาบาล	ความผิดพลาดและความคลาดเคลื่อนทางด้านสาธารณสุข สุขความคลาดเคลื่อน	เพื่อช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ	ดำเนินการตามมาตรฐาน CPG การจ่ายเงินช่วยเหลือ	สสจ.	ร้อยละของผู้รับบริการที่ประสบปัญหาที่ได้รับการช่วยเหลือ		
	ทสจ.	เกิดข้อพิพาทขัดแย้งในสิทธิที่ทำกิน	ลดข้อขัดแย้งสิทธิที่ดินทำกิน	การทำแผนที่ one Map เจริจา พิสูจน์สิทธิ จัดสรรที่ดินทำกินให้ใหม่	ทสจ. ที่ดินจังหวัด	ร้อยละของข้อพิพาทที่ได้รับการจัดการ		

		การสร้างมลพิษ	เพื่อลดมลพิษ	ขยะติดเชื้อ ควบคุมค่าน้ำ		ค่า BOD		
	ปกครองจังหวัด การขออนุญาต ประกอบกิจการ โรงแรม	น้ำเสียจากโรงแรมที่ ส่งผลกระทบต่อ ชุมชน	เพื่อลดมลพิษจาก สถานประกอบการ	ควบคุมกำกับ ตรวจสอบการ ปล่อยน้ำเสียของ โรงแรม เพิกถอน ใบอนุญาต ประกอบกิจการ โรงแรม	ปค.	ร้อยละของโรงแรมที่ 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 ตัวชี้วัด 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 ชี้ความสามารถ สมรรถนะ	ปีละ ๑ ครั้ง ๒ ครั้ง ทุกเดือน	
สภาพการแข่งขันและความสามารถขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	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 ธรรมชาติ และการปฏิบัติตามข้อบังคับ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑)			
การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศหรือระดับโลก	๑)			
ปัจจัยเฉพาะขององค์กร - ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	๑)			
ตารางที่ ๒.๑-๓ วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการวางแผน				

● ตารางชี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

				ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
--	--	--	--	-----------------------------------

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	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 GFMS

ตารางแสดงระบบการติดตาม

แนวทางการดำเนินการ

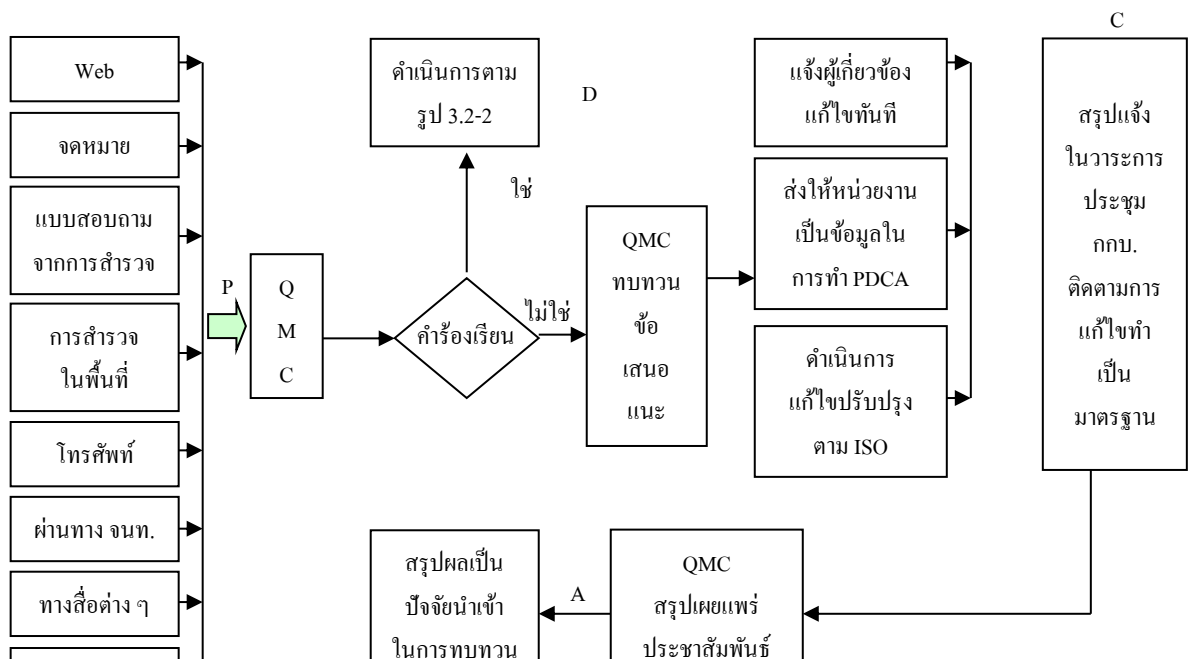
หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS๑ : การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พันธกิจ	ผลผลิต/บริการที่ให้	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <i>ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรง ทางอ้อมจากสินค้านั้นๆ</i>
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	
รักษาความมั่นคงและความ ปลอดภัย	การตรวจตรา งานข่าวกรอง	ประชาชนในจังหวัด	
	ความรู้ด้านการเพาะเลี้ยง สัตว์น้ำ	เกษตรกร(ด้านประมง)	

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ

- ◆ กระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



***ถ้ามีผู้ได้รับส่วนได้ส่วนเสียต้องใส่ด้วย**

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังและเรียนรู้	สถิติ จำนวน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ข้อมูลที่ได้ (ความต้องการของ แต่ละกลุ่ม)	การนำไปใช้
เกษตรกร (ปม,ปศ,กษ)	๑. แบบสอบถาม/สำรวจ ๒. การพบปะเยี่ยมเยียน ๓. การให้บริการ ๔. ประชุมกลุ่มเป้าหมาย (Focus Group) ๕. ผู้รับฟังความคิดเห็น 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 ลดความ แออัด รายได้ที่เพิ่มขึ้น ช่องทางการจัด จำหน่าย	ปรับปรุงการ ให้บริการ พร้อมแนบ เอกสาร ประกอบ ยกระดับ
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. ผู้รับฟังความคิดเห็น ๖. จดหมาย ๗. กระดานข่าว (Web board) ๘. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๙. สายตรงรับเรื่องร้องเรียน ๑๐. line ๑๑. FB ๑๒. การตรวจราชการ					
ผู้ประกอบการ ทางสังคม (พมจ)	๑. แบบสอบถาม/สำรวจ ๒. การพบปะเยี่ยมเยียน					

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

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

การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทาง	ข้อดี	ข้อเสีย/ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๑. แบบสอบถาม/สำรวจ	ประหยัด	- อัตราการตอบกลับน้อย	วิเคราะห์ช่องทางต่างๆ ตรวจเยี่ยม	
๒. การตรวจเยี่ยม (Site Visit)	รู้สภาพ ข้อเท็จจริงเชิง ลึก	- บุคลากรมีไม่เพียงพอ - งบประมาณจำกัด - ต้องระยะเวลาานาน	- เพิ่มบุคลากรที่รับผิดชอบ - จัดทำแผนการตรวจเยี่ยม - ทำแบบประเมินตนเอง	
๓. ผู้รับฟังความคิดเห็น		- ตำแหน่งที่ติดตั้งไม่ชัดเจน	- ปรับปรุงตำแหน่งที่ติดตั้ง ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย - เพิ่มจำนวนให้มากขึ้น - จัดทำแบบฟอร์มมาตรฐาน	
๔. จดหมายสอบถาม				
๕. กระดานข่าว (Web board)				
๖. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์				
๗. สายตรงรับเรื่องร้องเรียน โทร. ๐XX-xxx-xxxx,				

ช่องทาง	ข้อดี	ข้อเสีย/ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๘. การจัดประชุม/สัมมนา				
๙. ประชุมกลุ่มเป้าหมาย (Focus Group)				

CS ๒-๓ : การประเมินความพึงพอใจและการค้นหาปัจจัยความไม่พึงพอใจ

◆ วิธีการประเมิน 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**
- ข้อเสนอแนะพิเศษแนะนำ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลผลิต/บริการ	วิธีประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	ความถี่	ผลการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ผู้รับบริการ					
เกษตรกร					
ผู้ประกอบการ					
นักท่องเที่ยว					
ประชาชนในพื้นที่					
ผู้ประสบปัญหาทางสังคม					
ผู้รับบริการด้านสาธารณสุข	การรักษาผู้ป่วยใน	Qnops๑	ทุกวัน		
ภาคีเครือข่าย					
หน่วยงานเอกชน					

CS๔ : การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การติดต่อสื่อสาร	วัตถุประสงค์	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	ความถี่	หน่วยงานรับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ
ผู้รับบริการ								

เกษตรกร		เพื่อเชื่อม ความสัมพันธ์	หน่วยเคลื่อนที่ จังหวัด กีฬาเชื่อมสัมพันธ์ ศึกษาดูงาน คลินิกเกษตร พบปะเยี่ยมเยียน ตลาดนัด ธงฟ้าสัญจร ปลูกป่า ชมรมทูปิ่นมเบอร์วัน ชมรมดนตรี สัมพันธ์ เดินวิ่งการกุศล	๑/ปี ๑/ปี				
ผู้ประกอบการ								
นักท่องเที่ยว								
ประชาชนใน พื้นที่								
ผู้ประสบปัญหา ด้านสังคม								
ผู้รับบริการด้าน สาธารณสุข			ออกเยี่ยมผู้ป่วย					
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
ภาคีเครือข่าย								
หน่วยงาน เอกชน								

CS๕ : การจัดการข้อร้องเรียน

Flowchart การจัดการข้อร้องเรียนของจังหวัดอย่างเป็นทางการพร้อมทั้งระบุระยะเวลาผู้รับผิดชอบชัดเจน

- ◆ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
- ◆ การสร้างความมั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันที่
- ◆ 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 การบริการหน้าเคาเตอร์

ต้องการตัวชี้วัดที่สำคัญที่บริหารหน่วยราชการ ๑๕-๒๐ ตัว การเบิกจ่ายเงิน ร้อยละของบุคลากรที่มีเจตคติต่อสังคม รายได้

****รายได้จากสินค้า OTop****

- KPI ระดับองค์กรหรือจังหวัด

๑.หลักเกณฑ์การคัดเลือกตัวชี้วัดของจังหวัดต้องสอดคล้องและสะท้อนถึงวิสัยทัศน์ที่ดี

๒.รายชื่อตัวชี้วัดที่สำคัญ ความพึงพอใจของบุคลากร ความผูกพันของผู้รับบริการ

- แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่กว้างได้ด้วย

ให้เอา KPI เข้าศูนย์ติดตามผลการปฏิบัติงาน

IT๒ : การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- ดำเนินการวิเคราะห์ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อหาสาเหตุ (ทั้งในระดับองค์กร หน่วยงานและบุคคล)
- แสดงให้เห็นถึงเครื่องมือและการวิเคราะห์งานนั้นๆ

รายชื่อตัวชี้วัดที่สำคัญ	ความถี่ในการวิเคราะห์	วิธีการวิเคราะห์	ผู้รับผิดชอบ	การนำไปใช้
D	ติดตามวิเคราะห์ รายวัน สัปดาห์ เดือน ปี	วิเคราะห์ผ่าน trend		
ความพึงพอใจของบุคลากร	รายวัน สัปดาห์ เดือน ปี			วางแผนสร้าง ความผูกพัน
ร้อยละของการเบิกจ่ายเงิน	ทุกเดือน	Compare gap	ฝ่ายคลัง กลุ่มคลัง พัสดุ แผน การ ท่องเที่ยว	เร่งรัดการเบิกจ่าย
				พัฒนายุทธศาสตร์ ปรับปรุง กระบวนการ

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 (ควรรหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอกที่เป็น Best Practices เพิ่มเติมอีกด้วย) และทำแผน Road map

ต้อง Right Knowledge, Right People, Right Time

ท่องเที่ยว เกษตร ความมั่นคง การอนุรักษ์ธรรมชาติที่ถูกต้อง

KM ที่ดีต้องมีตัวชี้วัดที่สะท้อนต่อประโยชน์ในการนำองค์ความรู้ไปใช้

ยุทธศาสตร์	องค์ความรู้ที่จำเป็น	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์	แหล่งข้อมูล		ผู้รับผิดชอบ
				ชื่อหน่วยงานภายใน	ชื่อหน่วยงานภายนอก	
		- จำนวนครั้งที่เกิด ข้อผิดพลาด (ลดลง)				
	การพยาบาล นักท่องเที่ยว					
	การทำเกษตรอินทรีย์ แปลงใหญ่					
	การรักษาพยาบาล					

IT๔ ข้อมูลสารสนเทศ ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย และเทคโนโลยีสารสนเทศมีรูปแบบที่ใช้งานง่าย

- **จัดทำและเผยแพร่ทะเบียนรายการฐานข้อมูลทั้งหมด** รวมทั้งมาตรฐานการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและมาตรฐานการจัดเก็บ (โดยกำหนดรหัสฐานข้อมูล) ต้องระบุได้ว่ามีฐานข้อมูลจำนวนเท่าไร
- **ตรวจสอบและเร่งรัดการจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน (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	การจัดเก็บข้อมูล	ระบบงาน /รหัส	ผู้รับผิดชอบ	ผู้มีสิทธิเข้าถึงข้อมูล
-------	------	---------------	------------------	---------------	--------------	-------------------------

		หน่วยงาน เจ้าของ ข้อมูล	เอก สาร	Electro nic	เอกสารที่ จัดเก็บ	ความถี่ใน การ Update	จัด เก็บ	รวม รวม	ราย งาน	แก้ไข	ผู้บริ หาร	ผู้ ปฏิบัติ	ผู้รับ บริการ	ผู้ส่ง มอบ	คู่ความ ร่วมมือ
๑	ข้อมูล บุคลากร	สนง		✓	DPIS	Quarterly	อสม	สสจ	สสจ	สส จ	✓	✓			
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 - เก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียว - การพัฒนาระบบงานเป็นไปตามมาตรฐาน OWASP เช่น มีการตรวจสอบ หรือ Verify ข้อมูล ขณะป้อนข้อมูล ตลอดจนการตรวจสอบช่องโหว่ ต่างๆ 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 - ต้องมีการปรับปรุงเอกสารประกอบระบบงาน ทั้งหมด	-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/เจ้าของข้อมูลหากพบว่าข้อมูลไม่สามารถ รองรับการเปลี่ยนแปลง - ผู้ใช้งาน/ผู้ดูแล Web KM/ICT Monitor Response time หากพบว่าช้าให้แจ้ง ICT เพื่อ ดำเนินการแก้ไข - การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลเป็นแบบทันทีทันใด (Real time) - กำหนดให้มีการสอบถามข้อมูลที่ได้รับการพัฒนา หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงหลังจากที่ได้ใช้งานระยะหนึ่ง	-ทุกครั้งที่ใช้งาน -ทุกวันเมื่อใช้งาน -ทุกวัน

ความครอบคลุม		<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดขอบเขตงานให้ชัดเจน และครบถ้วน - ทำการทดสอบระบบ และตรวจสอบความถูกต้องก่อนเปิดให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงขอบเขตงานและความต้องการ 2. ครั้งแรกก่อนเปิดใช้ระบบงาน และทุกครั้งที่มีการปรับปรุงโปรแกรมระบบงาน
ความรวดเร็ว		<ul style="list-style-type: none"> - ระบบงานเป็นการทำงาน web application ผ่านระบบเครือข่าย internet กำหนดการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบเรียลไทม์กับระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ให้บริการ 	ทันทีทันใด (Real Time)
ความเชื่อมโยง		<ul style="list-style-type: none"> - การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายต้องมีระบบตรวจสอบตัวตน(Authentication) ก่อนเข้าใช้งานและการเข้ารหัส (Encryption) รับรองอีกระดับหนึ่ง - มีการบันทึกล็อก (Log) การทำงานของระบบงาน และระบบเครือข่าย 	มีการตรวจสอบตัวตนและบันทึกล็อกทุกครั้งที่มีการใช้ระบบงาน
ความสามารถในการเข้าถึง		<ul style="list-style-type: none"> -ระบบงานต่างๆต้องมีการกำหนดสิทธิ์และระบุผู้ใช้งานอย่างชัดเจน และรัดกุม -ต้องมีการกำหนดชั้นความลับข้อมูล รวมถึงการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลแต่ละประเภทชั้นความลับ -ข้อมูลที่อยู่ในระดับชั้นความลับสำคัญต้องมีการเข้ารหัสในการติดต่อ และการจัดเก็บ 	มีการกำหนดสิทธิ์ใหม่ทุกครั้งที่มีการการแจ้งการเปลี่ยนแปลงจากผู้มีสิทธิ์
ความสามารถในการตรวจสอบ		<ul style="list-style-type: none"> -ระบบงานที่พัฒนา มีการตรวจสอบความถูกต้องการทำงานของระบบก่อนที่จะให้บริการ -ระบบงานก่อนที่จะให้บริการจะถูกตรวจสอบช่องโหว่ ตามมาตรฐาน OWASP จากผู้เชี่ยวชาญโดยตรง ก่อนที่จะเปิดระบบให้บริการ 	1. ทดสอบระบบ และหาช่องโหว่ที่เป็นอันตรายและไม่พึงประสงค์ทุกครั้งก่อนเปิดให้บริการ
การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล		<ul style="list-style-type: none"> -ให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของระบบเป็นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล -กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลอย่างชัดเจน -สื่อบันทึกข้อมูลสำรอง ต้องมีการจัดเก็บ และสำเนาชั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติต่างๆไว้นอกสถานที่ เพื่อความปลอดภัยในกรณีที่เกิดสถานที่ทำงานปัจจุบันไม่สามารถเข้าใช้งานได้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทุกครั้งที่มีการเพิ่มลบเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล 2. มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลในครั้งแรก และให้ผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนรหัสผู้ใช้งานได้เอง 3. มีการสำรองข้อมูลในลักษณะรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน
ความปลอดภัย		<ul style="list-style-type: none"> -การสื่อสาร หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลในระดับชั้นความลับผ่านอินเทอร์เน็ตต้องมีการเข้ารหัส -การรับส่งข้อมูลชั้นความลับสำคัญผ่านเครือข่ายสาธารณะ ต้องผ่านช่องทางที่มีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) 	ทุกครั้งเมื่อมีการเข้าถึงข้อมูล
การรักษาความลับ		<ul style="list-style-type: none"> กลุ่มงานภายนอกที่เข้าใช้สารสนเทศภายในระดับชั้นความลับจำเป็นต้องบันทึกข้อตกลง การนำ 	ทุกครั้งเมื่อมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นความลับ

	ข้อมูลไปใช้ และการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non-Disclosure Agreement) ก่อนดำเนินการทุกครั้ง	
--	---	--

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

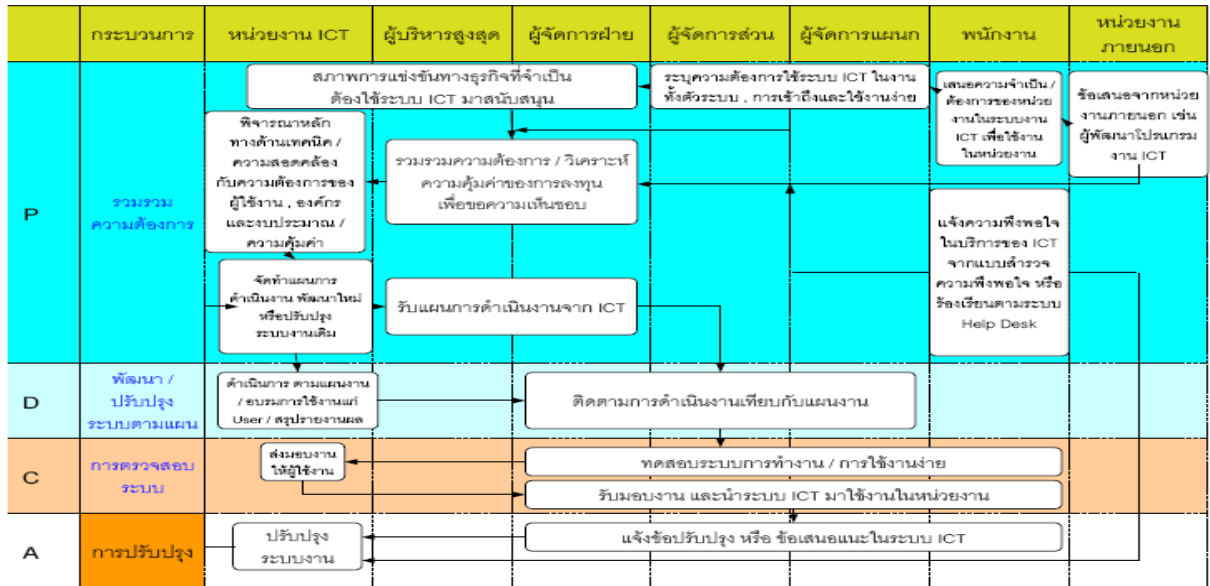


Figure 4.2 D การดำเนินการให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ

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 โดยการทำให้ 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 - ใช้ขั้วไฟเมื่อไฟฟ้าดับ
อัคคีภัย	- มีระบบตรวจจับควันไฟ - มีอุปกรณ์ดับเพลิงสำหรับคอมพิวเตอร์	- Real Time

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

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		

หัวข้อ	เชื่อถือได้	ปลอดภัย	ใช้งานง่าย
	,OS เป็นรายวัน , สัปดาห์ ,เดือน		
	มีการตรวจสอบผลการ Backup และรายงาน ผลทุกวัน		
- OS	มี License	มีการกำหนดกลุ่มของผู้ใช้ในการ เข้าถึงข้อมูล	มีคู่มือการติดตั้ง และการ ตรวจสอบ

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 และพนักงาน ราชการ	คนไทยไร้พุง ออกกำลังกายทุก วันพุธ	เพื่อให้ บุคลากรมี สุขภาพที่ดี	ร้อยละของ บุคลากรที่มีส่วน ร่วมในการออก กำลังกาย			
๒. ด้านความ ปลอดภัย	ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงาน ราชการ	ติดตั้งกล้องวงจร ปิด แลกบัตร ซ้อมอัคคีภัย สวมหมวกกันน็อก	เพื่อดูแล ป้องกันการ เกิดอันตราย แก่บุคลากร	ร้อยละของ บุคลากรที่ร่วมซ้อม อัคคีภัย			
๓. ด้านสวัสดิภาพ		มีการประเมินจุด เสี่ยง มีการทำประกัน มีการฉีดวัคซีน ป้องกันโรค สวมใส่ชุดป้องกัน รังสี โครงการจัดหาชุด ป้องกันตัว		ร้อยละของ บุคลากรที่ได้รับ การฉีดวัคซีน			

HR ๓ : การสร้างความผูกพันของบุคลากร (การสร้างขวัญกำลังใจและความผูกพัน)

ชื่อโครงการที่สร้างความผูกพันกับองค์กรพร้อมกับประเมินความพึงพอใจของบุคลากร
พร้อมแยกประเภท

- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมตามหลักการยุทธศาสตร์มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม เช่น ความสูงของอ่างล้างมือ แสงไฟตรง โต๊ะทำงานอยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง มีเสียงดับรบกวนการทำงานหรือไม่ รวมถึงความปลอดภัย (กำหนดให้บุคลากรเขียนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง)

ตารางการจัดทำแผนการสร้างความสุข

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

จัดหาสวัสดิการใหม่ๆ นอกเหนือกฎหมายกำหนด เช่น คุปองอาหารกลางวัน รถรับส่ง บ้านพัก

- จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยความพึงพอใจกับผลลัพธ์ขององค์กร เช่น ความมั่นคง/ความก้าวหน้าในอาชีพ
- สสำรวจประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากรในแต่ละประเภท **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 Management		

- จัดทำฐานข้อมูลผู้มีศักยภาพ
- กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในการเรียนรู้ เช่น จำนวนผลงาน/นวัตกรรมที่เกิดขึ้น, จำนวนบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และตัวชี้วัดการพัฒนาจำแนกตามประเภทบุคลากร เช่น จำนวนบุคลากรที่เข้ารับการอบรม, ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์สมรรถนะ
 - ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ เช่น จำนวนโครงการที่นำความรู้ไปใช้**
 - ตัวชี้วัดความคุ้มค่าในการพัฒนาบุคลากร**
 - จัดทำนโยบายและสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคลากรใฝ่รู้ใฝ่เรียน เช่น คุปองอาหารเข้า/Incentive**
- จัดทำและกำหนดตัวชี้วัดของระบบ e-learning เช่น จำนวนหลักสูตร จำนวนคนที่ผ่านหลักสูตร และตัวชี้วัดการวัดผล
- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลให้ชัดเจน (เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ) พร้อมสื่อสารให้เข้าใจ

- สร้างและสนับสนุนคนมีความสามารถ (โดยจัดสวัสดิการ สิ่งจูงใจ และการยกย่องชมเชย)
- ส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะใหม่ๆ (การศึกษาต่อ/การดูงาน) มาใช้ในองค์กรพร้อมกำหนดตัวชี้วัด

การวิเคราะห์องค์กร

- ตามความต้องการขององค์กร
- ตามความต้องการของหัวหน้างาน
- ตามความต้องการของคนอื่นๆ

แนวทางการดำเนินการ

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

PM๑-๒ : การจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการ

การกำหนดกระบวนการ(เกี่ยวกับการทำงาน)

PM ๒ กับ RM ๙ ในหมวดที่ ๗ ต้องสัมพันธ์กัน

- ทบทวนกระบวนการและกระบวนการงานให้ครอบคลุมภารกิจ

ตารางการค้นหากระบวนการ

พันธกิจ	กระบวนการ	ผลผลิต/บริการที่ให้	ผู้รับบริการ
เพิ่มผลผลิตทางการเกษตร	กระบวนการส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการเกษตร	การบริการวิชาการและการด้านเกษตร	เกษตรกร
			ผู้ประกอบการ
เพิ่มประสิทธิภาพการท่องเที่ยว	กระบวนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน	แหล่งท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน	นักท่องเที่ยว/
พัฒนาศักยภาพครอบครัวชุมชน	การพัฒนาอาชีพ	ความรู้การพัฒนาสินค้า OTOP หลักสูตรการฝึกอาชีพ ความรู้ในการพัฒนาชุมชน	ผู้นำชุมชน
การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	การส่งเสริมมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูธรรมชาติ	นักท่องเที่ยว
		ให้ความรู้พร้อมฝึกอาชีพ พัฒนาศักยภาพ	ผู้ด้อยโอกาส/คนพิการ
	ส่งเสริมป้องกันโรค	ระบบบริการสุขภาพแบบองค์รวม	

	รักษาโรค		ผู้รับบริการด้าน สาธารณสุข
	ออกใบอนุญาต		
	ตรวจสอบผลิตภัณฑ์		
	สุขภาพ		
	ฟื้นฟูสุขภาพ		

การจำแนกกระบวนการ

กระบวนการ	หลักเกณฑ์การพิจารณา			
	ผลกระทบต่อ วิสัยทัศน์	ภาพลักษณ์องค์กร	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ฯลฯ
กระบวนการส่งเสริม องค์ความรู้ด้านการเกษตร				
กระบวนการพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยว				
การพัฒนาอาชีพ				
อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม				
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		*มาตรฐานด้านเวลา และหรือด้านคุณภาพ	*การป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดในการทำงาน *ลดความเสียหาย
กระบวนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	ความสะดวกในการเดินทาง เส้นทางคมนาคม สะดวก ความปลอดภัย มีความแปลกใหม่	ร้อยละของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาเป็นไปตามแผน	ร้อยละ ๘๐			ระยะเวลาการเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว	
การพัฒนาอาชีพ	ตรงความต้องการของตลาด สินค้ามีคุณภาพ รายได้	ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการฝึกและพัฒนาอาชีพ	ร้อยละ ๘๐				
อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ความอุดมสมบูรณ์ การมีส่วนร่วมของชุมชนและนักท่องเที่ยว การดำเนินการที่มีกฎระเบียบ						

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ความถี่ของการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	แนวทางการควบคุม
ส่งเสริมป้องกันโรค	ลดพฤติกรรมเสี่ยง องค์ความรู้ที่เข้าใจง่าย						
รักษาโรค	มีประสิทธิผล มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่บริการ สุภาพ						
ออกใบอนุญาต	รวดเร็ว โปร่งใส สอดคล้องตาม พรบ อำนวย ความสะดวก						
ตรวจสอบผลิตภัณฑ์	เป็นไปตาม มาตรฐาน sop						
ฟื้นฟูสุขภาพ	เป็นไปตาม มาตรฐานวิชาชีพ ความร่วมมือของ ผู้ดูแล การปฏิบัติตาม ของผู้ดูแลและ ผู้ป่วย						
กระบวนการ support จัดซื้อจัดจ้าง	ถูกต้องตาม ระเบียบ รวดเร็ว ตรงความ ต้องการของผู้ สั่งซื้อ					เผยแพร่ ข้อมูลไม่ น้อยกว่า - - วัน	ตรวจสอบ วางแผน เผยแพร่
บริหารงบประมาณ							
บริหารทรัพยากร บุคคล	โปร่งใส ตรง ความต้องการ ทั่วถึง						
บริหารเทคโนโลยี สารสนเทศ	เสถียรภาพ ความน่าเชื่อถือ ใช้งานง่าย						
กระบวนการจัด สวัสดิการให้ผู้ประสบ ปัญหาทางสังคม	รวดเร็ว ตรงต่อ ความต้องการ โปร่งใส เสมอ ภาค ทั่วถึง					ระยะเวลา	
กระบวนการจัด ทะเบียนรถ							

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ความถี่ของการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	แนวทางการควบคุม
กระบวนการจัดทำ-ต่อไปอนุญาตขับรถประเภทต่างๆ							
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	กระบวนการงานสารบรรณ (Document)
	AD	กระบวนการงานตรวจสอบ (Audit)
	CO	คำรับรองการปฏิบัติราชการ (Commitment)

	IT	กระบวนการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)
	HR	กระบวนการงานบุคลากร (Human Resource)
	SP	กระบวนการงานด้านพัสดุ (Supply)
	FI	การเงิน (Finance)

- ให้ระบุงานในกระบวนการ และแจ้งว่ามีคู่มือใดบ้าง คู่มืองานใดยังขาดขอให้ดำเนินการโดยด่วน
- ตรวจสอบด้วยว่าคู่มือที่มีอยู่ต้องแสดงระยะเวลาและมาตรฐานงานในแต่ละขั้นตอน
- แสดงหลักฐานตัวอย่างคู่มือ
- รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรฐานทุกครึ่งปี

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

กระบวนการสนับสนุน	ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน (รหัส)
บริหารทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> ● คู่มือการปฏิบัติงานสรรหา ● คู่มือการปฏิบัติงานการเสนอขอปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ● คู่มือการฝึกอบรม ● คู่มือการปฏิบัติงานการขอรับการจัดสรรตำแหน่ง ● คู่มือการปฏิบัติงานการปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง ● คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำคำบรรยายลักษณะงานและกรอบอัตรากำลัง ● คู่มือการปฏิบัติงานการประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ● คู่มือการปฏิบัติงานการขอรับบำเหน็จบำนาญของข้าราชการ ● คู่มือการจัดการพัฒนาบุคลากรด้วยระบบการให้ทุนการศึกษาและฝึกอบรม ● คู่มือการนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ● คู่มือแก้ไขระบบสารสนเทศ ● คู่มือการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ
บริหารทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ● 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

.....

.....

ผลที่คาดว่าจะได้รับการปรับปรุง / 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 ชักซ้อม ประเมินผล เช่น ภาวะฉุกเฉินกรณีเกิดมีอบ, ไฟฟ้าดับ, ไฟไหม้, น้ำท่วม พายุ เป็นต้น สามารถรองรับภาวะฉุกเฉินได้ไม่ควเกิน ๒๔ ชม อย่างน้อยที่สุด ๓ แผน
- ทบทวน ชักซ้อม และประเมินผลประสิทธิภาพของแผนรองรับสภาวะการฉุกเฉินและภัยพิบัติ (แผนบริหารความต่อเนื่อง) ในกรณีต่างๆ รวมถึงรวบรวมตัวชี้วัดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

PM ๕ : การสร้างนวัตกรรม รายชื่อนวัตกรรมการทำงานเช่น softwareต้องมีตัวสะท้อนในการใช้นวัตกรรมนั้น ต้องมีตัวชี้วัด

- รายชื่อนวัตกรรม
- แผนการสร้างนวัตกรรม
- ผลลัพธ์จากการใช้ประโยชน์นวัตกรรม