ทั้งนี้ในการวิเคราะห์เพื่อระบุความเสี่ยงต่าง ๆ อาจพิจารณาจากปัจจัยเสี่ยงในหลายด้าน เช่น

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S) เกี่ยวข้องกับการบรรลุเป้าหมายและพันธกิจในภาพรวม โดยความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นเป็นความเสี่ยงเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และเหตุการณ์ภายนอก ส่งผลต่อกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ไม่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์/วิสัยทัศน์ หรือเกิดจากการกำหนดกลยุทธ์ที่ขาดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนหรือการร่วมมือกับองค์กรอิสระทำให้โครงการขาดการยอมรับและโครงการไม่ได้นำไปสู่การแก้ไขปัญหาหรือการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริหารหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง หรือเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจผิดพลาดหรือนำการตัดสินใจนั้นมาใช้อย่างไม่ถูกต้อง

2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk: O) เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงาน โดยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเป็นความเสี่ยงเนื่องจากระบบงานภายในขององค์กร/กระบวนการ/เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ใช้/บุคลากร/ความเพียงพอของข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการ

3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk: F) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณและการเงิน เช่น การบริหารการเงินไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม ทำให้ขาดประสิทธิภาพ และไม่ทันต่อสถานการณ์ หรือเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเงินขององค์กร เช่น การประมาณการงบประมาณไม่เพียงพอและไม่สอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินการ เป็นต้น เนื่องจากขาดการจัดหาข้อมูล การวิเคราะห์ การวางแผน การควบคุม และการจัดทำรายงานเพื่อนำมาใช้ในการบริหารงบประมาณ และการเงินดังกล่าว

4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ (Compliance Risk: C) เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่าง ๆ โดยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเป็นความเสี่ยงเนื่องจากความไม่ชัดเจน ความไม่ทันสมัย หรือความไม่ครอบคลุมของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงการทำนิติกรรมสัญญา การร่างสัญญาที่ไม่ครอบคลุมการดำเนินงาน

ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงนั้น นอกจากจังหวัดจะพิจารณาปัจจัยเสี่ยงจากด้านต่าง ๆ แล้ว จังหวัดต้องนำแนวคิดเรื่องธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้านมาเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์ความเสี่ยง เช่น

- ด้านยุทธศาสตร์ โครงการที่คัดเลือกมานั้นอาจมีความเสี่ยงต่อเรื่องประสิทธิผลและการมีส่วนร่วม
- ด้านการดำเนินการ อาจมีความเสี่ยงต่อเรื่องประสิทธิภาพ และความโปร่งใส
- ด้านการเงิน อาจมีความเสี่ยงต่อเรื่องนิติธรรม และภาระรับผิดชอบ
- ด้านกฎ ระเบียบ อาจมีความเสี่ยงต่อเรื่องนิติธรรม และความเสมอภาค

ทั้งนี้ ความเสี่ยงเรื่องธรรมาภิบาลที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน/โครงการเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ได้แก่

1. ประสิทธิผล (Effectiveness)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)

3. การมีส่วนร่วม (Participation)
4. ความโปร่งใส (Transparency)
5. การตอบสนอง (Responsiveness)
6. ภาระรับผิดชอบ (Accountability)
7. นิติธรรม (Rule of Law)
8. การกระจายอำนาจ (Decentralization)
9. ความเสมอภาค (Equity)

ความหมายองค์ประกอบตามหลักธรรมาภิบาล

หลักประสิทธิผล (Effectiveness) : ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับจังหวัดอื่นหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึง มีการติดตาม ประเมินผล และพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) : การบริหารราชการ ตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสม ให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

หลักการมีส่วนร่วม (Participation) : กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

หลักความโปร่งใส (Transparency) : กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

หลักการตอบสนอง (Responsiveness) : การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึง ตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability) : การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้น ควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

หลักนิติธรรม (Rule of Law) : การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) : การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจ จากจังหวัดส่วนกลาง ให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชน ดำเนินการแทน โดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของจังหวัด ทั้งนี้การกระจายอำนาจการตัดสินใจที่ดี บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถและข้อมูลสนับสนุนเพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่เหมาะสม

หลักความเสมอภาค (Equity) : การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชาย/หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ

เมื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงแล้ว จังหวัดอาจจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงจำแนกตามโครงการ หรือบางกิจกรรมที่สามารถบูรณาการในการดำเนินการได้ ก็สามารถนำมารวมเป็นแผนบริหารความเสี่ยงเดียวกันได้ ทั้งนี้ แผนบริหารความเสี่ยงต้องสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงดังกล่าวข้างต้น และมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของเป้าหมายของแผนอย่างชัดเจน รวมทั้ง เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเป้าหมายตัวชี้วัดดังกล่าว

(ตัวอย่างตามภาคผนวก ช)

การดำเนินการตาม SP 7 สอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ (PART) ในคำถาม (ข7) หน่วยงานกำหนดให้มีกระบวนการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงด้านยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์กระทรวง และ/หรือข้อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาทบทวนกลยุทธ์ของหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร

หากมีข้อสอบถามเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ สำนักติดตามและประเมินผลฯ สำนักงาน ก.พ.ร.
นางสาวสาวิตรี เพ็งผาสุข เบอร์ติดต่อ 0 2356 9999 ต่อ 8867

ความเชื่อมโยงของการพัฒนาองค์การในหมวด 2 ตามเกณฑ์ Fundamental Level

เกณฑ์ Fundamental Level	เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
SP1	2.1 (1)	ม.9, 16
SP2	2.1 (2)	ม.8 (3)
SP3	2.1 (1) , 2.2 (7)	ม.12, 20
SP4	2.2 (5)	ม.9
SP5	2.2 (8)	ม.12, 20
SP6	2.2 (5)	ม.20
SP7	2.2 (6)	-

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS 1 : จังหวัดมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

การกำหนดหรือจำแนกกลุ่มที่ดีนั้นจังหวัดควรนำพันธกิจและวิสัยทัศน์มาประกอบการพิจารณา และควรต้องมีแนวคิดในการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกลุ่มที่ได้แบ่งไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร การกำหนดให้มีความครอบคลุมทุกกลุ่มเพื่อให้จังหวัดตระหนักถึงความต้องการ และความแตกต่างของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสม ตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้จัดแบ่งกลุ่มไว้

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากจังหวัดโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ในการดำเนินการ จังหวัดควรระบุผู้รับบริการหลักให้ชัดเจน เนื่องจากการกำหนดผู้รับบริการที่ชัดเจนจะมีความเชื่อมโยงไปถึงการดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ ด้วยทั้งเรื่องการกำหนดช่องทางการสื่อสาร การตอบสนองความต้องการ การประเมินผลความพึงพอใจ ซึ่งจะต้องครอบคลุมทุกกลุ่ม ตามที่ได้ระบุไว้

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของจังหวัด เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในจังหวัด ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

แม้ว่าผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรแยกผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรงออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน

การดำเนินการตาม CS 1 สอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ (PART) ในคำถาม (ก3) หน่วยงานได้กำหนดความต้องการปัญหาหรือเรื่องที่สนใจของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่อย่างไร

CS 2 : จังหวัดมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว

การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง หมายถึง การรวบรวม และบูรณาการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ผลจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง (Focus Group) การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การนำข้อร้องเรียน/ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ / คำชมเชย ข้อมูลจากเว็บไซต์ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทั่วไปแล้ว จังหวัดจะมีช่องทางการรับฟังเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่แล้ว ซึ่งจังหวัดควรกำหนดช่องทางที่เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายช่องทางให้เหมาะสมกับความสะดวก และมีประสิทธิภาพต่อการสื่อสาร ตัวอย่างช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ เช่น

- การสำรวจรายกลุ่ม (Focus Group) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- การรายงานเหตุการณ์ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การมีปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- การรวบรวมข้อร้องเรียน ข้อวิจารณ์ จากผู้ปฏิบัติที่ได้สัมภาษณ์ผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจ
- การสัมภาษณ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต ปัจจุบัน และที่พึงมีในอนาคต
- สารสนเทศที่ได้จากการสำรวจหรือข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ และเว็บไซต์รวมถึงข้อเสนอแนะที่รวบรวมจากอินเทอร์เน็ต
- การใช้กระบวนการรับข้อร้องเรียนเพื่อทำความเข้าใจลักษณะที่สำคัญของการบริการ
- จดหมายอิเล็คทรอนิกส์

การดำเนินการตาม CS 2 สอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ (PART) ในคำถาม (ก3) หน่วยงานได้กำหนดความต้องการปัญหาหรือเรื่องที่สนใจของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่อย่างไร

การดำเนินการตาม CS 2 สอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ (PART) ในคำถาม (ก3) หน่วยงานได้กำหนดความต้องการปัญหาหรือเรื่องที่สนใจของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่อย่างไร

CS 3 : จังหวัดมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

นอกจากการที่จังหวัดมีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง และมีระบบจัดการให้วิธีการรับฟังและเรียนรู้ทันต่อเหตุการณ์ แล้ว จะต้องมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนรวมทั้งการนำข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชยดังกล่าว มาปรับปรุงตามความต้องการของผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

- วิธีการที่ทำให้รวดเร็วเหมาะสม ต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละองค์กร ซึ่งต้องเลือกให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ
- ตัวอย่างขั้นตอนการการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงงานให้เหมาะสมอยู่เสมอ

1) มีการกำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน และการพัฒนาองค์การ

3) ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4) มีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5) มีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management)

6) ควรมีการจัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูลไปใช้ดำเนินการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

7) มีการนำข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย มาวิเคราะห์และนำมากำหนดวิธีการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม (ทั้งวิธีการ เวลา และผู้รับผิดชอบ)

ตัวอย่างแนวทางดำเนินการในการนำข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยมาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เหมาะสม

- กำหนดช่องทางและวิธีการการรับฟังข้อร้องเรียนที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กำหนดวิธีการและระยะเวลาแล้วเสร็จในการจัดการกับข้อร้องเรียนฯ ต่าง ๆ

- กำหนดผู้รับผิดชอบและมอบอำนาจในการจัดการกับข้อร้องเรียนฯ ดังกล่าว
- กำหนดให้มีระบบการรายงานการจัดการข้อร้องเรียนกับผู้บังคับบัญชาและผู้รับบริการเพื่อรับทราบความพอใจและข้อเสนอแนะในการจัดการข้อร้องเรียนฯ และปรับปรุงการให้บริการ
- นำข้อร้องเรียนฯ มาปรับปรุงระบบงานให้เหมาะสม โดยเชื่อมโยงกับการปรับปรุงกระบวนงานในหมวด 6
- มีการติดตามคุณภาพการให้บริการโดยมุ่งเน้นโดยตรงที่กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจจัดทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม Focus Group การรวบรวมข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก

การดำเนินการตาม CS 3 สอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ (PART) ในคำถาม (ก3) หน่วยงานได้กำหนดความต้องการ ปัญหาหรือเรื่องที่สนใจของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่อย่างไร

CS 4 : จังหวัดมีการสร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เมื่อจังหวัดได้ทราบความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ดังนั้นรูปแบบของการสร้างเครือข่าย และการจัดกิจกรรมร่วมกันเป็นสิ่งที่ทุกองค์การควรมุ่งเน้น ดังนั้นองค์การต้องสร้างเครือข่ายทั้งกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งจัดทำกิจกรรมต่างๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน

การดำเนินการตาม CS 5 สอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ (PART) ในคำถาม (ก4) ผลผลิตที่กำหนดเป็นส่วนสำคัญที่ตอบสนองความต้องการ ปัญหาหรือเรื่องที่สนใจของกลุ่มเป้าหมาย และเป้าหมายระดับสูง หรือไม่อย่างไร

CS 5 : จังหวัดมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้รับบริการ มีโอกาสในการเข้าร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดง

ทัศนะหรือความคิดเห็น ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทางในการแก้ปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมในกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา โดยระดับการมี ส่วนร่วมของประชาชน มี 5 ระดับ คือ

1. *ระดับการให้ข้อมูล* (Inform) เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียว แต่เป็นระดับที่สำคัญ เพราะเป็นการเริ่มต้นที่จังหวัดเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการอื่นๆ ต่อไป

2. *ระดับการปรึกษาหารือ* (Consult) เป็นการรับฟังความคิดเห็นโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น บอกข้อปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆกับจังหวัด

3. *ระดับการเข้ามาเกี่ยวข้อง* (Involve) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องในกระบวนการกำหนดนโยบาย การวางแผนงาน/ โครงการ การมีส่วนร่วมในระดับนี้ อาจดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการที่มีตัวแทนภาคประชาชนเข้ามาร่วม

4. *ระดับการร่วมมือ* (Collaborate) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในบทบาทหรือฐานะหุ้นส่วน หรือภาคีในการดำเนินกิจกรรมของภาครัฐ

5. *ระดับการเสริมอำนาจประชาชน* (Empower) เป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งเป็นระดับของการมอบอำนาจการตัดสินใจให้ประชาชนเป็นผู้กำหนด

การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของจังหวัด เป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เข้ามามีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะทำให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาคประชาชนกับภาครัฐได้อย่างเหมาะสม และสามารถทำงานร่วมกันในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา รวมทั้งนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงรูปแบบหรือวิธีการทำงานที่จะทำให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการและมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/ผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ และสร้างความประทับใจ/พึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ

ตัวอย่างแนวทางการดำเนินการเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของจังหวัด

1) กระบวนการหรือการดำเนินการที่แสดงถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงหรือเกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์หรือภารกิจหลักของจังหวัด และการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เพื่อกำหนดเทคนิคหรือวิธีการที่เหมาะสมในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การดำเนินการในกิจกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัด การจัดหรือให้บริการสาธารณะ เป็นต้น

2) การกำหนดให้มีช่องทาง/วิธีการในการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร และรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานของจังหวัด เช่น เว็บไซต์ การประชุมสัมมนา เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

3) การกำหนดให้มีคณะกรรมการ/คณะทำงานที่มาจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องและหลากหลายเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ โดยสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น คณะกรรมการในรูปแบบต่าง ๆ ของจังหวัดที่มีองค์ประกอบมาจากผู้แทนจากภาคส่วนต่าง ๆ ที่ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4) การจัดกิจกรรมขององค์กรที่เป็นการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้องและ/หรือผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ และสร้างความไว้วางใจและการยอมรับระหว่างกัน เช่น การเข้าร่วมประชุมเพื่อวางแผน และติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการของจังหวัด ซึ่งอาจเป็นคณะกรรมการชุดเดียวกันกับข้อ 1 โดยมีอำนาจหน้าที่ครอบคลุมไปถึงเรื่องการติดตามประเมินผลด้วย

การดำเนินการตาม CS 5 สอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ (PART) ในคำถาม (ก4) ผลผลิตที่กำหนดเป็นส่วนสำคัญที่ตอบสนองความต้องการ ปัญหาหรือเรื่องที่สนใจของกลุ่มเป้าหมาย และเป้าหมายระดับสูงหรือไม่ อย่างไร

หากมีข้อสอบถามเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ กลุ่มงานพัฒนาระบบสนับสนุนการมีส่วนร่วมฯ สำนักงาน ก.พ.ร.

1. นางสาวพรทิพย์ แก้วมูลคำ เบอร์ติดต่อ 0 2356 9949
2. นางสาวตุลาภรณ์ เส็นดาโอ๊ะ เบอร์ติดต่อ 0 2356 9999 ต่อ 8848
3. นายธนกิจ สถาพรอานนท์ เบอร์ติดต่อ 0 2356 9999 ต่อ 8848

CS 6 : จังหวัดมีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของจังหวัด

การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่จังหวัดควรดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการซึ่งส่งมอบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว มีผลในเชิงบวก หรือลบ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ คาดหวัง ไม่พึงพอใจ หรือพึงพอใจ หากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความพึงพอใจก็ต้องวิเคราะห์ว่ามีองค์ประกอบด้านใดบ้างที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประสงค์ให้มีการให้บริการในรูปแบบ ช่องทาง หรือวิธีการใด เพื่อให้บริการในรูปแบบดังกล่าวซ้ำ หรือพัฒนาให้มีคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร หากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ องค์กรต้องวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อปรับปรุงการทำงานตามต้นเหตุที่วิเคราะห์ได้

การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีวิธีการหลากหลาย อย่างไรก็ตามในการเลือกใช้เครื่องมือในการการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากต้องคำนึงถึงรูปแบบของคำถามที่ต้องออกแบบเพื่อให้ได้คำตอบจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตรงตามความต้องการขององค์กร รวมทั้งข้อมูลที่ได้รับฟังสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งองค์กรที่ให้บริการและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งการปรับปรุงการดำเนินงาน และการเตรียมการให้บริการในอนาคตให้แก่ผู้รับบริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจอาจใช้รูปแบบของแบบสอบถาม Likert Scale การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์รายกลุ่ม (Focus Group) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นต้น สำหรับการวัดความไม่พึงพอใจในหลักการควรแยกแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจออกจากกันอย่างชัดเจนเนื่องจาก ในการสำรวจความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการอาจอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่ยังไม่ถึงขั้นไม่พึงพอใจ จึงจำเป็นต้องแยกแบบสอบถามความไม่พึงพอใจออกมา เพื่อระบุสิ่งที่ไม่พึงพอใจอย่างเด่นชัด หากรวมไว้ในประเด็นเดียวกันจะทำให้ผู้ตอบไขว้เขว และมีแนวโน้มที่จะตอบความไม่พึงพอใจมากกว่า ในทางปฏิบัติจังหวัดสามารถสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ณ จุดบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาปรับปรุงงานเป็นสำคัญ ซึ่งในแบบสำรวจชุดเดียว อาจแยกคำถามเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สอบถามความพึงพอใจในแต่ละเรื่อง ส่วนที่ 2 สำรวจความไม่พึงพอใจ ซึ่งการสำรวจส่วนนี้อาจใช้เป็นคำถามปลายเปิด เช่น ในงานบริการ.....ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับ) ซึ่งควรจัดกลุ่มประเภทเป็นหมวด ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการประมวลผล เช่น ความไม่พึงพอใจด้านบุคลากร ด้านขั้นตอน ด้านระยะเวลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เป็นต้น

การดำเนินการตาม CS 6 สอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ (PART) ในคำถาม (ก4) ผลผลิตที่กำหนดเป็นส่วนสำคัญที่ตอบสนองความต้องการ ปัญหาหรือเรื่องที่สนใจของกลุ่มเป้าหมาย และเป้าหมายระดับสูงหรือไม่ อย่างไร

CS 7: จังหวัดต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงานโดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

จังหวัดกำหนดขั้นตอน เวลา ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และสามารถให้ผู้รับบริการทราบเวลา และกำหนดการแล้วเสร็จของงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

จังหวัดควรกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ เช่น

1) จัดทำ"คู่มือการให้บริการ" เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติของบุคลากรอย่างชัดเจน เช่น การแต่งกาย การทักทาย การรับโทรศัพท์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น

2) มีการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ ซึ่งรวมถึงการมุ่งเน้นให้บุคลากรปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และพฤติกรรมให้เป็นผู้มีจิตบริการ Service Mind

3) มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานในการบริการของบุคลากรโดยการมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงกับแรงจูงใจหรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้จังหวัดต้องมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ

การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จเป็นวิธีการที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบระยะเวลา และขั้นตอนการติดต่อได้ชัดเจน ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางดำเนินการตามมาตรา 37 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หลักการสำคัญประการหนึ่งในการติดต่อราชการของประชาชนผู้รับบริการ คือ ต้องการทราบว่าเรื่องที่ตนมาติดต่อขอรับบริการจากรัฐนั้น จะต้องใช้เวลาเท่าใดจึงจะรู้ผล เพราะประชาชนหรือแม้แต่จังหวัดจะได้วางแผนการดำเนินการต่อไป ดังนั้น จังหวัดจำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการดำเนินการในเรื่องที่ประชาชนติดต่อ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบว่าในเรื่องนั้นจะใช้เวลากี่วันจึงแล้วเสร็จ จึงเป็นหน้าที่ของจังหวัดจะต้องกำหนดระยะเวลาทุกงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและต้องประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกันด้วย

การดำเนินการตาม CS 7 สอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ (PART) ในคำถาม (ก3) หน่วยงานได้กำหนดความต้องการปัญหาหรือเรื่องที่สนใจของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่อย่างไร

เพื่อให้การดำเนินการในหมวด 3 ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จังหวัดควรให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยอาจกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการรองรับ หรือกำหนดให้มีกิจกรรมดำเนินการต่าง ๆ โดยต้องมีการสื่อสารให้บุคลากรให้รับทราบและมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เช่น

(1) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(2) การกำหนดช่วงทางการเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ
(3) การจัดการข้อร้องเรียน
(4) การปรับปรุงกระบวนการและคุณภาพการบริการ
(5) การกำหนดมาตรฐานหรือวิธีการให้บริการของบุคลากร

ความเชื่อมโยงของการพัฒนาองค์การในหมวด 3 ตามเกณฑ์ Fundamental Level

เกณฑ์ Fundamental Level	เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
CS1	3.1(1)	ม. 8
CS2	3.1(2)	ม. 38, 40
CS3	3.1(2),3.2(6)	ม. 8, 38,39, 41
CS4	3.2(4) (7)	ม. 30,31,38-41
CS5	3.2(8)	ม. 38, 41-42
CS6	3.2((5),(8)	ม. 38, 41-42
CS7	3.1 (2) 3.2(5)	ม. 8 ,45

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

IT 1 : จังหวัดต้องมีระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการ ปฏิบัติราชการ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย

ฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการของจังหวัด และผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ต้องประกอบด้วยข้อมูล ดังรายละเอียดตามตารางท้ายนี้

ตัวชี้วัด		แหล่งข้อมูล/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนหลังและปัจจุบัน ปี พ.ศ.				ความถี่ในการ Update ข้อมูล	หมายเหตุ
			50	51	52	53		
1								
2								
3								
...								
...								

ทั้งนี้ ระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการของจังหวัด และผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ ความครอบคลุม ความถูกต้อง และความทันสมัย

1. <u>ความครอบคลุม</u> หมายถึง การจัดให้มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างครบถ้วน

2. <u>ความถูกต้อง</u> หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีระบบการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บและภายหลังการจัดเก็บ รวมถึงการจัดให้มีแบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลและแบบฟอร์มการรายงานข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกันทุกพื้นที่

3. <u>ความทันสมัย</u> หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัยพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ มีการทำวิจัยและการประชุมร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องทันสมัย

IT 2 : จังหวัดต้องมีระบบฐานข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย

ระบบฐานข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด หมายถึง ระบบฐานข้อมูลศูนย์ข้อมูลกลางกระทรวงมหาดไทยและจังหวัด ที่พัฒนาขึ้นโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ประกอบด้วยข้อมูลสำคัญ 2 ส่วน คือ

1. รายการข้อมูลที่สำคัญของจังหวัด 45 กลุ่มเรื่อง ได้แก่ ข้อมูลสนับสนุนการบริหารจัดการ ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการปฏิบัติงาน ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน

2. รายการตัวชี้วัดการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ 32 ตัวชี้วัด (ที่ปรับปรุงใหม่)

(รายละเอียดของข้อมูลแต่ละรายการ ให้จังหวัดศึกษาจากระบบฐานข้อมูลศูนย์ข้อมูลกลางกระทรวงมหาดไทยและจังหวัด)

ทั้งนี้ ระบบฐานข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ ความครอบคลุม ความถูกต้อง และความทันสมัย

1. <u>ความครอบคลุม</u> หมายถึง การจัดให้มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างครบถ้วน

2. <u>ความถูกต้อง</u> หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีระบบการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บและภายหลังการจัดเก็บ รวมถึงการจัดให้มีแบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลและแบบฟอร์มการรายงานข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกันทุกพื้นที่

3. <u>ความทันสมัย</u> หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัยพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ มีการทำวิจัยและการประชุมร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องทันสมัย

IT 3 : จังหวัดต้องมีระบบและสามารถคำนวณสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย

ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (Gross Provincial Products : GPP) หมายถึง มูลค่าเพิ่มหรือผลตอบแทนปัจจัยการผลิตสินค้าและบริการทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมการผลิต 16 สาขา (เกษตรกรรมฯ ประมง เหมืองแร่ฯ อุตสาหกรรม ไฟฟ้า-ประปาฯ ก่อสร้าง การค้าฯ โรงแรม-ภัตตาคาร ขนส่ง-คมนาคมฯ ตัวกลางทางการเงิน บริการอสังหาริมทรัพย์-บริการธุรกิจฯ บริหารราชการแผ่นดินฯ การศึกษา บริการด้านสุขภาพฯ บริการชุมชนฯ และลูกจ้างในครัวเรือน) ในจังหวัด ในรอบระยะเวลา 1 ปีปฏิทิน โดยในกระบวนการจัดทำประกอบด้วย การศึกษาแนวคิด นิยาม การรวบรวมและจัดแบ่งประเภทกิจกรรมการผลิตตามมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2544 การสำรวจ จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล คำนวณ ตรวจสอบ และวิเคราะห์ผลการจัดทำ

ทั้งนี้ ระบบฐานข้อมูลสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ ความครอบคลุม ความถูกต้อง และความทันสมัย

1. ความครอบคลุม หมายถึง การจัดให้มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างครบถ้วน

2. ความถูกต้อง หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีระบบการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บและภายหลังการจัดเก็บ รวมถึงการจัดให้มีแบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลและแบบฟอร์มการรายงานข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกันทุกพื้นที่

3. ความทันสมัย หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัยพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ มีการทำวิจัยและการประชุมร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องทันสมัย

การจัดทำฐานข้อมูลสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ให้จังหวัดดำเนินการตามภาคผนวก จ

IT 4 : จังหวัดต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม

ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ หมายถึง การที่จังหวัดดำเนินการให้มีระบบเครือข่ายข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยมีจุดประสงค์ที่จะลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดความสูญเสียด้านทรัพย์สินและเวลาให้แก่ประชาชน ตัวอย่างเช่น การจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล การจัดทำเว็บไซต์ของจังหวัดเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้บุคคลภายนอกสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 9 ของกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด (ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2541 เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู) ได้แก่ ต้องจัดให้มีสถานที่หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารและข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้โดยสะดวก ต้องจัดทำดัชนีหรือรายการข้อมูลข่าวสารที่มีรายละเอียดเพียงพอสำหรับประชาชน สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ด้วยตนเอง ฯลฯ ในการจัดข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูนี้ กฎหมายได้กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องด้วย ข้อมูลข่าวสารของราชการที่หน่วยงานของรัฐจะต้องรวบรวมไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามที่กฎหมายกำหนด อย่างน้อยได้แก่

1. ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชนรวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

2. นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องตีพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา 7 (4)

3. แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ

4. คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน

5. สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา 7 วรรคสอง

6. สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชน ในการจัดทำบริการสาธารณะ

7. มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ให้ระบุรายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

8. ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามข้างต้นนี้ ถ้ามีส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผยตามมาตรา 14 หรือมาตรา 15 อยู่ด้วย ให้ลบหรือตัดทอนหรือทำโดยประกาศอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้น

IT 5 : จังหวัดต้องมีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ (Operation Room, Management Cockpit, War Room) ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

แนวทางการทำให้มั่นใจว่าระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) มีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลง อาจมาจากกระบวนการทบทวนวิธีการวัดผล ความถี่ในการทบทวนระบบ การมีกระบวนการในการค้นพบการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว การมีตัวชี้วัดที่หลากหลายและครอบคลุม การมีตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) เป็นต้น

การจัดระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) ให้มีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งจากภายในและภายนอก อาจมีแนวทางการดำเนินการได้ ดังนี้

- **จังหวัดอาจจัดประเภทของตัวชี้วัดออกเป็นระดับต่าง ๆ เพื่อให้ไวต่อการติดตามเฝ้าระวังเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ตัวชี้วัดที่ต้องติดตามมากเป็นพิเศษ (มีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของจังหวัด และมีผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเห็นได้ชัด) ตัวชี้วัดที่ต้องติดตามมาก และตัวชี้วัดที่ต้องติดตามเป็นปกติ**
- **เมื่อแยกประเภทตัวชี้วัดแล้ว ควรกำหนดระยะเวลาการติดตามให้สอดคล้องกับประเภทตัวชี้วัดที่กำหนด เช่น ตัวชี้วัดที่ต้องติดตามมากเป็นพิเศษ ควรติดตามทุกสัปดาห์ ตัวชี้วัดที่ต้องติดตามมาก ควรติดตามทุกเดือน เป็นต้น**

- จังหวัดอาจกำหนดให้มีตัวชี้วัดหลักและตัวชี้วัดย่อยที่สอดคล้องเชื่อมโยงกัน โดยเฉพาะตัวชี้วัดที่อยู่ในรูปของตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) เพื่อใช้ติดตามและรับทราบผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและสามารถจะบรรลุผลลัพธ์ได้หรือไม่ ซึ่งหากผลตามตัวชี้วัดนำไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ องค์การจะได้สามารถรับมือและแก้ไขสถานการณ์ได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้

- จังหวัดอาจเลือกใช้กลไกที่ช่วยในระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) ได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุน เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัย (Warning System) แบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ (Operation Room, Management Cockpit, War Room) เป็นต้น

- โดยที่ระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) ดังกล่าว จะก่อให้เกิด ระบบที่ช่วยผู้บริหารจังหวัดในการปฏิบัติราชการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ได้แก่ ระบบช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems : DSS) ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System : EIS) และระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) เป็นต้น

IT 6 : จังหวัดต้องมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

จังหวัดอาจจัดให้มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ดังนี้

1. มีการบริหารความเสี่ยงเพื่อกำจัด ป้องกันหรือลดการเกิดความเสียหายในรูปแบบต่าง ๆ โดยสามารถฟื้นฟูระบบสารสนเทศ และการสำรองและกู้คืนข้อมูลจากความเสียหาย (Back up and Recovery)

2. มีการจัดทำแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดกับระบบสารสนเทศ (IT Contingency Plan)

3. มีระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ของระบบฐานข้อมูล เช่น ระบบ Anti-Virus ระบบไฟฟ้าสำรอง เป็นต้น

4. มีการกำหนดสิทธิให้ผู้ใช้ในแต่ละระดับ (Access rights)

IT 7 : จังหวัดต้องจัดทำแผนการจัดการความรู้ และนำแผนไปปฏิบัติ

- แผนการจัดการความรู้ หมายถึง แผนที่สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของจังหวัด ประกอบด้วย กิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดองค์ความรู้ให้เป็นระบบและเข้าถึงง่าย การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เป็นต้น

- **ความแตกต่างของแผนการจัดการความรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และ 2553** คือ

  - จังหวัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็น 3 องค์ความรู้จากอย่างน้อย 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน และไม่ควรซ้ำซ้อนกับองค์ความรู้ที่จังหวัดได้เคยเลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ไปแล้ว แต่หากจำเป็นต้องเป็นองค์ความรู้เดิม จังหวัดจะต้องทบทวนและ

เพิ่มเติมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการให้มากขึ้นหรือครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้นอย่างชัดเจน พร้อมระบุเหตุผลที่เลือกองค์ความรู้นั้นประกอบด้วย

- **การจัดทำและปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ (แบบฟอร์ม 2 ตามภาคผนวก ฉ) ควรมีรายละเอียดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ ตามขั้นตอนทั้ง 7 ขั้นตอน (Knowledge Management Process = KMP) และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง 6 องค์ประกอบ (Change Management Process = CMP) นำมาบูรณาการร่วมกัน โดยจังหวัดอาจจะไม่ต้องนำความสัมพันธ์ระหว่าง KMP และ CMP มาทำ Matrix กันก็ได้ แต่สามารถอ้างอิง CMP ทั้ง 6 องค์ประกอบลงไปในแต่ละขั้นตอนของการจัดการความรู้ (ดังช่องหมายเหตุตามตัวอย่างแนบ) สำหรับกิจกรรมยกย่องชมเชย (CMP องค์ประกอบที่ 6) นั้นควรแสดงให้เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม เพิ่มเป็นกิจกรรมที่ 8 ในแบบฟอร์ม 2 เพื่อส่งเสริมและผลักดันความเข้าใจในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ให้มากยิ่งขึ้น**
- **จังหวัดควรต้องดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรม และสามารถดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ในทุกกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้ในแต่ละขั้นตอน**

รายละเอียดตามภาคผนวก ฉ

ความเชื่อมโยงของการพัฒนาองค์การในหมวด 4 ตามเกณฑ์ Fundamental Level

เกณฑ์ Fundamental Level	เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
IT1	4.1 (1) (10)	ม.9 (3)
IT2	4.1 (1) (10)	-
IT3	4.1 (1) (10)	-
IT4	4.2 (6)	ม.39
IT5	4.1 (3)	-
IT6	4.2 (7)	-
IT7	4.2 (9)	ม.11

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

HR1 : จังหวัดต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากร รวมทั้ง ต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัย ดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

1. การกำหนดปัจจัยทีมีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และของบุคลากร

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

1.1 ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การให้ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานครอบคลุมด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย อุปกรณ์การปฏิบัติงาน การพัฒนา/ฝึกอบรม การบริการและสวัสดิการ การติดต่อสื่อสาร ความมั่นคงในงาน และการให้โอกาสที่เท่าเทียมกัน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การยกย่องชมเชยหรือการยอมรับ ปริมาณงานที่รับผิดชอบ การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

ในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรทุกระดับ ทุกประเภท ควรคำนึงถึงความเสมอภาค ความโปร่งใส ความเป็นธรรม ความสมัครใจ ความจำเป็นและความเร่งด่วนประกอบด้วย อีกทั้ง ผู้บริหารต้องให้บุคลากรในองค์การมีส่วนร่วม โดยการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อนำความคิดเห็นดังกล่าวมากำหนดปัจจัย เช่น การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการ ความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบสวัสดิการขององค์การ เป็นต้น

2. การวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากร

เมื่อจังหวัดได้ดำเนินการสำรวจปัจจัยดังกล่าวแล้ว ต้องนำมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือกำหนดตัวชี้วัดและวิธีประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากร เช่น ข้อมูลด้านความปลอดภัยและการหยุดงาน อัตราการเข้าออกงานของบุคลากร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ การร้องเรียน ร้องทุกข์ ความปลอดภัย ผลการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ความเข้าใจของบุคลากรในบทบาทหน้าที่ของตน การรับรู้ข้อมูล เป็นต้น และนำมาปรับปรุงปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยในกระบวนการที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีนั้น ต้องมีการจัด และกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ และปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงานทั้งสองอย่างพร้อมกัน ซึ่งจังหวัดควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้

ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจโดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นโยบายและการบริหารจัดการที่ชัดเจน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เงินเดือนที่เหมาะสม ประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอรวมทั้งความมั่นคงของงาน เป็นต้น ดังนั้น ปัจจัยเหล่านี้จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น และเมื่อมีปัจจัยเหล่านี้อยู่แล้วก็จะเป็นการง่ายที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- **ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน**

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ครอบคลุมถึงด้านการปฏิบัติงาน สุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และบุคลากรมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

จังหวัดควรวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อนำมาออกแบบ ปรับปรุง และจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกกลุ่ม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรและเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรที่ดีขึ้น เช่น ด้านสุขอนามัย มีการจัดบริการตรวจสุขภาพบุคลากรประจำปี จัดกีฬา กิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ด้านความปลอดภัย มีบันไดหนีไฟในอาคารสูง โทรทัศน์วงจรปิด มีการแลกบัตรผ่านเข้าออกสำหรับบุคคลภายนอก ด้านการป้องกันภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัย มีแผนการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด มีอากาศถ่ายเท แสงสว่างเพียงพอ ปรับภูมิทัศน์สวนหย่อม ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัยและใช้งานได้ตลอดเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หรืออาจกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเพื่อทบทวนการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- **การจัดระบบการสนับสนุนบุคลากรในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร**

แนวทางในการสนับสนุนบุคลากร เช่น การให้คำปรึกษา กิจกรรมสันทนาการหรืองานประเพณีต่าง ๆ การให้การศึกษานอกเหนือจากงานในหน้าที่ การดูแลบุตรของบุคลากร ในชั่วโมงทำงาน การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในหน้าที่หรือการแบ่งงานกันทำ การอนุญาตให้ลาหยุดกรณีพิเศษเพื่อรับผิดชอบครอบครัวหรือเพื่อบริการชุมชน การฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยในที่พักอาศัย เวลาและสถานที่การทำงานแบบยืดหยุ่น การช่วยให้บุคลากรหางานใหม่เมื่อถูกเลิกจ้าง สวัสดิการหลังเกษียณอายุ การขยายเวลาครอบคลุมในการรักษาพยาบาล เป็นต้น

นอกเหนือจากระเบียบสวัสดิการกลางที่กำหนดไว้ จังหวัดควรมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ การบริการเพิ่มเติม เช่น ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น การจัดบริการรถรับส่ง กิจกรรมการเรียนรู้ การให้การศึกษานอกเหนือจากงานในหน้าที่

การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในหน้าที่หรือการแบ่งงานกันทำ เป็นต้น และนำมากำหนดเป็นนโยบายจัดระบบสวัสดิการ การให้บริการ รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรแต่ละระดับแต่ละประเภท รวมทั้งดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อสวัสดิการ บริการต่าง ๆ ที่จัดให้ เพื่อทบทวนและปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

การดำเนินการตาม HR 1 สอดคล้องตามการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) ในมิติต่าง ๆ ได้แก่

มิติที่ 3 ประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคล (ข) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อนโยบาย แผนงาน โครงการ และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

มิติที่ 5 คุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (ก) บุคลากรมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบงานและบรรยากาศการทำงาน ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในการบริหารราชการและการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจะส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยไม่สูญเสียรูปแบบการใช้ชีวิตส่วนตัว (ข) มีการจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมาย ซึ่งมีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการและสภาพของจังหวัดและจังหวัด (ค) มีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารขององค์การกับบุคลากร และระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง

HR 2 : จังหวัดมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและแจ้งผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และ กฎ ก.พ. ว่าด้วยการเลื่อนขั้นเงินเดือน พ.ศ. 2544 ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนี้

1. ประกาศหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรทราบ
2. ข้าราชการทุกคนจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานสรุปรอบ 6 เดือน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา
3. ผู้บังคับบัญชาสรุปผลการประเมินครั้งที่ 1
4. จัดเรียงลำดับผลการประเมิน
5. เมื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานเสร็จแล้ว ให้ดำเนินการตามระบบเปิด ดังนี้

5.1 ให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นที่เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน แจ้งผลการประเมินให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ถูกประเมินทราบเป็นรายบุคคล

5.2 สำหรับข้าราชการที่มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง ให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นแจ้งผลการประเมินให้ข้าราชการผู้นั้นทราบเป็นรายบุคคล และให้ชี้แจง แนะนำหรือแนวทางพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

5.3 ให้สำนัก/กลุ่ม ประกาศรายชื่อผู้ที่มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ได้เลื่อนขั้นเงินเดือน 1 ขั้น ให้ข้าราชการทราบโดยทั่วกัน เพื่อเป็นการยกย่อง ชมเชยผู้ที่มีผลงานในระดับดีเด่น

นอกจากจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์กลางที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดแล้ว จังหวัดควรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถจำแนกความแตกต่างและจัดลำดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิผล และดำเนินการให้สอดคล้องกับระบบงานขององค์การ โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถพิจารณาจากผลงานที่ได้จากการดำเนินงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การดำเนินการตาม HR 2 สอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ (PART) ในคำถาม (ง-7) หน่วยปฏิบัตินำส่งผลผลิตของหน่วยงานมีการประเมินบุคคลผู้รับผิดชอบผลผลิตในการนำส่งผลผลิตว่ามีประสิทธิภาพ หรือไม่อย่างไร

การดำเนินการตาม HR 2 สอดคล้องตามการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) ในมิติที่ 3 ประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคล (ง) การมีระบบการบริหารผลงาน ที่เน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความคุ้มค่า มีระบบหรือวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถจำแนกความแตกต่างและจัดลำดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งเรียกชื่ออื่นได้อย่างมีประสิทธิผล นอกจากนี้ บุคลากรมีเข้าใจถึงความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลและผลงานของทีมงาน กับความสำเร็จหรือผลงานขององค์การ

HR3 : จังหวัดต้องดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3 ไปปฏิบัติ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

1. การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล

การจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นกระบวนการแรกที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ระหว่างการบริหารทรัพยากรบุคคลกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ขององค์การ นอกจากนี้ การจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลยังเป็นการเพิ่มบทบาทของงานบริหารทรัพยากรบุคคลจากการมุ่งเน้นเพียงงานประจำ (Routine Work) ซึ่งเป็นงานในเชิงรับมาเป็นการวางแผนในเชิงรุก เพื่อหาแนวทางปฏิบัติว่ากิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการอยู่ เช่น การวางแผนอัตรากำลัง การพัฒนาบุคลากร การจัดสวัสดิการ จะสามารถช่วยให้จังหวัดนั้นๆ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามประเด็นยุทธ์ศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้อย่างไร โดยการกำหนดกลยุทธ์และการจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมต่างๆ ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น จะเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการวางแผนและการจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณด้านบุคคลต่อไป

ดังนั้น ในการนำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลไปปฏิบัติ ตามที่ได้กำหนดไว้ใน SP 3 ควรครอบคลุมในเรื่อง

- **การวางแผนและบริหารกำลังคน**
- **การพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร**
- **การบริหารทรัพยากรบุคลากรที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูงในสายงานหลัก**
- **การสร้าง/พัฒนาข้าราชการเพื่อสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร**
- **การสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากร**
- **การจัดระบบฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล**
- **การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล**
- **การปรับปรุงระบบงาน โดยมุ่งเน้นให้เกิดการมอบอำนาจการตัดสินใจให้แก่บุคลากรมากขึ้น เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารจัดการ**
- **การปรับปรุงระบบการยกย่อง ชมเชย โดยมุ่งเน้นให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพการทำงานที่ต้องการให้เกิดขึ้น**
- **การปรับปรุงระบบสรรหา คัดเลือก และการรักษาบุคลากร**
- **การปรับปรุงการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานอย่างได้ผลดี**

2. การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเป็นเป็นกระบวนการบริหารงานบุคคลที่ต้องปฏิบัติอยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากร ตลอดจนทำให้บุคลากรมีความเติบโตก้าวหน้าและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการพัฒนาบุคลากรสามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบ คือ แบบที่เป็นทางการ เช่น การบรรยาย การฝึกอบรม เป็นต้น และแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง การสอนแนะ (Coaching) และ การสอนงานอย่างใกล้ชิด

การดำเนินการตาม HR 3 สอดคล้องตามการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) ในมิติต่าง ๆ ได้แก่

มิติที่ 1 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ (ก) มีนโยบาย แผนงานและมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความสอดคล้องและสนับสนุนให้องค์การบรรลุพันธกิจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้(ข) มีการวางแผนและบริหารกำลังคนทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ กล่าวคือ "กำลังคนมีขนาดและสมรรถนะ" ที่เหมาะสมสอดคล้องกับการบรรลุภารกิจและความจำเป็นขององค์การทั้งในปัจจุบันและในอนาคต มีการวิเคราะห์สภาพกำลังคน สามารถระบุช่องว่างด้านความต้องการกำลังคนและมีแผนเพื่อลดช่องว่างดังกล่าว (ค) มีนโยบาย แผนงาน โครงการและมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อดึงดูด ให้ได้มา พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูง ซึ่งจำเป็นต่อความคงอยู่และขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์การ

มิติที่ 2 ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล (ก) กิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหาคัดเลือกการบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนา การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย และกิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอื่นๆ มีความถูกต้องและทันเวลา (ข) มีระบบฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความถูกต้อง เที่ยงตรง ทันสมัย และนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจและการบริหารทรัพยากรบุคคลได้จริง (ง) มีการนำเทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อปรับปรุงการบริหารและการบริการ

มิติที่ 3 ประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคล (ก) การรักษาไว้ซึ่งบุคลากรซึ่งจำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมาย พันธกิจขององค์การ

HR 4 : จังหวัดต้องมีระบบการประกันคุณภาพของการฝึกอบรม รวมถึงการประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร

1. การจัดระบบการประกันคุณภาพของการฝึกอบรม

แนวคิดเรื่องระบบการประกันคุณภาพงานฝึกอบรม เพื่อยกระดับงานฝึกอบรมให้มีมาตรฐานสูง มีความคุ้มค่าต่อการลงทุน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียนว่าการฝึกอบรมนั้นมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ซึ่งระบบการประกันคุณภาพงานฝึกอบรมดังกล่าว ถือเป็นการประกันคุณภาพที่จังหวัดจะต้องดำเนินการจัดทำมาตรฐานการฝึกอบรมที่มีลักษณะการดำเนินการคล้ายคลึงกับการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้มั่นใจว่างานฝึกอบรมได้มาตรฐาน ซึ่งองค์ประกอบสำคัญในการประเมินงานฝึกอบรมที่มีมาตรฐานประกอบด้วย

- หลักสูตร ประกอบด้วย
  - ✓ ความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
  - ✓ การหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากร
  - ✓ การปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
  - ✓ การประเมินหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ
- ผู้สอน ประกอบด้วย
  - ✓ เป็นผู้มีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถตรงกับเนื้อหาที่สอน
  - ✓ มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการสอน
  - ✓ มีความสามารถในการถ่ายทอด/สื่อสาร ให้มีความเข้าใจ
- วิธีการสอน ประกอบด้วย
  - ✓ มีแผนการสอน หรือเค้าโครงการสอนที่ชัดเจน
  - ✓ การใช้อุปกรณ์การสอนที่เหมาะสม
  - ✓ มีสื่อประกอบการสอนที่เหมาะสม
- ห้องเรียน ประกอบด้วย
  - ✓ ขนาดห้องเรียนเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน

✓ ลักษณะการจัดห้องเรียนเหมาะสมกับหัวข้อการสอนหรือกิจกรรมที่ใช้

- ผู้เรียน
  - ✓ จำนวนผู้เรียนเหมาะสมกับหัวข้อการสอนหรือกิจกรรมที่ใช้
  - ✓ ความรู้พื้นฐานของผู้เรียนเหมาะสมกับหลักสูตร
- การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม
  - ✓ มีการวัดผลความรู้ความเข้าใจของผู้เรียนก่อนและหลังการเรียน
  - ✓ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้เรียน

2. การประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร

ในการดำเนินการพัฒนาบุคลากร จังหวัดควรกำหนดมาตรการและระบบในการประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนาบุคลากรควบคู่กันไป ซึ่งสามารถดำเนินการโดย

▪ ประเมินจากข้อมูลผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาบุคลากร และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงการนำความรู้และทักษะตามจุดมุ่งหมายของการพัฒนา/ฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน

▪ มีการประเมินประสิทธิผลการพัฒนา/ฝึกอบรมที่สอดคล้องกับวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรสูงสุด

▪ ประเมินผลลัพธ์ขององค์การ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์จากการฝึกอบรม อาจมีการวัดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น (Productivity) เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เป็นต้น

การดำเนินการตาม HR 4 สอดคล้องตามการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) ในมิติต่าง ๆ ได้แก่

มิติที่ 3 ประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคล (ง) การมีระบบการบริหารผลงาน ที่เน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความคุ้มค่า มีระบบหรือวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถจำแนกความแตกต่างและจัดลำดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเรียกชื่ออื่นได้อย่างมีประสิทธิผล นอกจากนี้ บุคลากรมีเข้าใจถึงความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลและผลงานของทีมงาน กับความสำเร็จหรือผลงานขององค์การ

มิติที่ 2 ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล (ค) สัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับกิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ต่องบประมาณรายจ่ายขององค์การ มีความเหมาะสม และสะท้อนผลิตภาพของบุคลากร ตลอดจนความคุ้มค่า

HR 5 : จังหวัดต้องมีระบบการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในจังหวัดที่มีประสิทธิผล

เพื่อให้ภายในจังหวัดเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรที่มีประสิทธิผล จังหวัดควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในจังหวัด โดยสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น

- การประชุมประจำวันของบุคลากร (Morning Talk) จัดประชุมผู้บริหาร ประชุมระหว่างผู้บริหารและบุคลากร เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ หรือสรุปผลการดำเนินงานในวันที่ผ่านมา พร้อมร่วมวิเคราะห์หาสาเหตุหรือแนวทางแก้ไข
- การแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านระบบ WEB Board , Teleconference เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรทราบข้อมูลได้อย่างทั่วถึง เป็นต้น
- การจัดทำจดหมายข่าว กระดานข่าวประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย
- กระตุ้นให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นอย่างไร้ขีดจำกัด ซึ่งสามารถดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
    - ขั้นตอนที่ 1 กระตุ้นและเปิดรับความคิด
    - ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการตามขั้นตอนการเสนอความคิด
    - ขั้นตอนที่ 3 ประเมินความคิด และให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุง
    - ขั้นตอนที่ 4 นำความคิดไปปฏิบัติ
    - ขั้นตอนที่ 5 ทบทวนเพื่อขยายผลความคิด
    - ขั้นตอนที่ 6 ยกย่องชมเชย และประกาศความสำเร็จ
    - ขั้นตอนที่ 7 วัดผล ทบทวน และปรับปรุง

การดำเนินการตาม HR 5 สอดคล้องตามการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) ใน มิติที่ 1 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ (ง) มีแผนการสร้างและแผนการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งมีแผนสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ นอกจากนี้ยังรวมถึงการที่ผู้นำปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีและสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากร ทั้งในเรื่องของผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการทำงาน

เพื่อให้การดำเนินการในหมวด 5 เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จังหวัดควรให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยอาจกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการรองรับ หรือกำหนดให้มีกิจกรรมดำเนินการต่าง ๆ โดยต้องมีการสื่อสารให้บุคลากรรับทราบและมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (Early Deployment) เช่น

(1) การจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับสมรรถนะและความต้องการ

(2) การกำหนดวิธีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานให้เหมาะสม

(3) การกำหนดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และการบริการต่าง ๆ

(4) การกำหนดกลไกในการปรับปรุงความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ

ความเชื่อมโยงของการพัฒนาองค์การในหมวด 5 ตามเกณฑ์ Fundamental Level

เกณฑ์ Fundamental Level	เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
HR 1	5.3 ก (16) 5.3 ข (16,18,19,20)	-
HR 2	5.1 ข (4)	ม 47
HR 3	5.1 ก (1) , 5.1 ค (5) 5.2 ข (9,11,12)	ม 47
HR 4	5.1 ข (14)	ม 20
HR 5	5.1 ก (3)	-

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

PM 1 : จังหวัดต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของจังหวัด

กระบวนการที่สร้างคุณค่า คือ กระบวนการสำคัญที่สร้างประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจหลักของจังหวัด เป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ของการจัดสรรทรัพยากรและความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณแผ่นดิน แนวคิดในการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าก็เพื่อให้คำนึงถึงที่มาแห่งวัตถุประสงค์ของกระบวนการสำคัญต่าง ๆ และองค์ประกอบที่ใช้ในการออกแบบกระบวนการเหล่านั้น ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อคุณค่านี้อาจมีการแปรเปลี่ยนไปตามกาลเวลา จึงควรมีการระบุแนวคิดในการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าไว้ เพื่อใช้ในการทบทวนและปรับเปลี่ยนกระบวนการหากมีความจำเป็นในอนาคต

แนวคิดในการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่านั้นมาจากหลักของการวิเคราะห์การสร้างคุณค่า (Value Creation Analysis) และการวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์คุณค่าตั้งแต่การใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์และทรัพยากรทั้งหลาย จนถึงมุมมองของคุณค่าในสายตาของผู้รับผลจากกระบวนการนั้นโดยตรง รวมทั้งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นการตั้งคำถามใน 5 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) จังหวัดได้ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และการบริการที่ดีหรือไม่
2) คุณค่าใดที่เด่นชัดที่สุดในผลิตภัณฑ์และการบริการ
3) ประโยชน์และผลที่เกิดแก่จังหวัดเอง จากการส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการเหล่านี้
4) คุณค่าดังกล่าวเป็นสิ่งที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่
5) ผลกระทบในระยะยาวที่มีต่อประชาชนและสังคมคืออะไร

ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่านั้น จังหวัดอาจจำเป็นต้องกำหนดระดับชั้นของการวิเคราะห์เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจลงมาจนถึงกระบวนการในระดับปฏิบัติการและความรับผิดชอบในการปรับปรุงงาน ตัวอย่างเช่น ระดับกรมอาจระบุเป็นเพียงพันธกิจหลักไว้ 3- 4 เรื่อง ในแต่ละพันธกิจจะดำเนินการโดยกลุ่มงานหรือกองต่าง ๆ ซึ่งยังประกอบด้วยระบบงานซึ่งเรียกว่ากระบวนการระดับบน (High Level Process) และในระบบงานเองก็อาจแตกได้เป็นกระบวนการย่อยต่าง ๆ ซึ่งสามารถระบุผู้รับบริการและผู้รับผิดชอบกระบวนการได้ชัดเจน วัตถุประสงค์ของการกระจายกระบวนการระดับบนลงมาเป็นระดับปฏิบัติการก็เพื่อประโยชน์ในการระบุผลลัพธ์ที่ต้องการและตัวชี้วัดภายในกระบวนการเพื่อให้สามารถติดตามควบคุม และปรับปรุงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิผลนั่นเอง

PM 2 :จังหวัดต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมายและข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า *

"ข้อกำหนดที่สำคัญ" ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า หมายถึง สิ่งที่จังหวัดกำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อกำหนดด้านกฎหมาย เช่น ผู้รับบริการต้องการการบริการที่รวดเร็ว ดังนั้น ข้อกำหนดที่สำคัญ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ หลังจากได้ข้อกำหนดแล้ว จะนำมาออกแบบกระบวนการและจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าควรกำหนดจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจังหวัดต้องมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและนำมาจัดทำเป็นข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการเพื่อส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อกำหนดที่สำคัญนี้คือปัจจัยนำเข้าของการออกแบบกระบวนการ เป็นแนวคิดในเชิงป้องกันตั้งแต่เริ่มต้น ดังนั้นผู้ออกแบบกระบวนการ (Process Designer) จึงต้องนำข้อมูลจากทุกส่วนที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา ทั้งจากภายในและภายนอก ข้อจำกัดและปัญหาในอดีต การเติบโตและโอกาสในอนาคต เพื่อให้ทราบความต้องการและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ชัดเจนก่อนเริ่มต้นการออกแบบ เช่น ความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการหรือลูกค้าหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อกระบวนการ เช่น กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี แนวโน้มของพฤติกรรมผู้บริโภค ตลาดและทางสังคม เป็นต้น

ในการพิจารณาจัดทำข้อกำหนดยังต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ อีก เช่น ผลกระทบที่อาจมีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะสั้นและระยาว ขีดความสามารถของจังหวัดเองและความพร้อมของทรัพยากร ความเป็นไปได้ในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ความสามารถของการจัดหาทรัพยากรและความต่อเนื่องของงบประมาณ มาตรฐานการควบคุม ความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยน การประสานงานกับจังหวัดอื่นทั้งในแนวดิ่งและในแนวราบ เป็นต้น

นอกจากนี้การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ จังหวัดต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดที่สำคัญดังกล่าวมีกระบวนการจัดการที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือ ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งควรนำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต และการวางแผนเพื่อลดต้นทุนการผลิตและการให้บริการ ทำให้สามารถกำหนดมาตรการประหยัดค่าใช้จ่ายได้

** การดำเนินการตาม PM 2 สอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ (PART) ในคำถาม (ง-4) หน่วยปฏิบัตินำส่งผลผลิตของหน่วยงานมีการนำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ หรือไม่ อย่างไร และ (ง-5) หน่วยปฏิบัตินำส่งผลผลิตของหน่วยงานมีกระบวนการจัดการที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือ ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และ ความคุ้มค่าหรือไม่อย่างไร*

PM 3 : จังหวัดต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM 2 และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนอย่างต่อเนื่อง

เมื่อจังหวัดสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประมวลผลการสำรวจเพื่อสรุปผลความต้องการของผู้รับบริการ นำมาจัดลำดับความสำคัญของความต้องการและแปลงความต้องการที่ได้ให้เป็นข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ รวมทั้ง กำหนดตัวชี้วัดกระบวนการตามข้อกำหนดที่สำคัญ ออกแบบกระบวนการโดยนำข้อกำหนดและตัวชี้วัดเพื่อใช้ควบคุมกระบวนการ (Process Specification)

การออกแบบกระบวนการนอกจากพิจารณาข้อกำหนดของกระบวนการแล้ว ควรพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ของจังหวัดดังนี้

- องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป
- ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพประสิทธิผลอื่น ๆ
- เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของจังหวัด

ทั้งนี้เพื่อนำเอาองค์ความรู้จากประสบการณ์และการเรียนรู้ของทุกส่วนงานมาใช้ให้เป็นประโยชน์ รวมทั้งข้อกำหนดด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้แก่ รอบเวลา ขั้นตอน ผลิตภาพ ความประหยัด ความคุ้มค่า มาใช้ประกอบในการออกแบบ ข้อมูลดังกล่าวนี้เกิดจากการรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลการทำงานในอดีตที่ผ่านมา (จากหมวด 4) เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ ดังนั้นการออกแบบจึงหมายความรวมถึงการออกแบบใหม่ของกระบวนการทำงานเดิมเพื่อปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น การออกแบบกระบวนการทำงานจึงขึ้นกับความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์และบริการของจังหวัด

แนวทางในการดำเนินการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของจังหวัดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับหลักการในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 20 มาตรา 27

PM 4 : จังหวัดต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการเพื่อให้จังหวัดจะสามารถดำเนินงานได้อย่าง ต่อเนื่อง

จังหวัดมีวิธีการเพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน และระบบการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉิน ซึ่งได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม

ภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉินอาจเกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ สาธารณูปโภค ความปลอดภัย การจราจล หรือเกิดจากภาวะฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือระดับชาติ

PM 5 :จังหวัดต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นส่วนหนึ่งของการนำกระบวนการไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานอาจจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจะครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกระบวนการที่สร้างคุณค่าทั้งหมด และกระบวนการสนับสนุนครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกระบวนการสนับสนุนทั้งหมด

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างน้อยซึ่งอย่างน้อยควรประกอบด้วย Work Flow และมาตรฐานคุณภาพงาน

มาตรฐานคุณภาพงาน หมายถึง ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น ระบบงาน ระยะเวลาของกระบวนการ คุณภาพของผลผลิต (ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น) ความคุ้มค่าของงาน เมื่อเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ เป็นต้น

จังหวัดควรมีวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่า มาตรฐานงานที่กำหนดไว้ บุคลากรสามารถนำไปปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกกำหนดต่าง ๆ เช่น จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน และเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานไว้ใน Intranet การอบรมบุคลากร เป็นต้น รวมทั้ง จะต้องมีการติดตามประเมินผลการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานไปใช้อย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้เมื่อแต่ละกระบวนการได้นำปฏิบัติ ควรนำประสบการณ์หรือบทเรียนที่มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งภายในกระบวนการ และระหว่างกระบวนการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการทบทวนและปรับปรุงกระบวนงานดังกล่าวควรมีระบบที่ช่วยสนับสนุน เช่น ระบบการจัดการความรู้ ระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีการวิเคราะห์ผลของกระบวนการที่ชัดเจน

สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปรับปรุงกระบวนการจะต้องนำไปสู่การพัฒนาที่ต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ ขององค์การ เช่น นวัตกรรมของกระบวนการ การมอบอำนาจการตัดสินใจและความรับผิดชอบ (empowerment) ให้กับบุคลากร การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การจัดการความรู้ การบริหารโครงการ เป็นต้น

PM 6 : จังหวัดต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

การปรับปรุงกระบวนการเป็นส่วนประกอบสำคัญในการจัดการกระบวนการ เป็นการบริหารงานตามแนวคิดของวงจร P – D – C – A หรือ Plan – Do – Check – Act ซึ่งเป็นวงจรของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นหลักการพื้นฐานของการพัฒนาและเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การปรับปรุงกระบวนการมีทั้งแบบค่อยเป็นค่อยไปและแบบก้าวกระโดด อย่างไรก็ตามการปรับปรุงต่าง ๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานของการส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นแก่ผู้รับบริการและประชาชน ซึ่งดูจากผลลัพธ์ของตัวชี้วัดในด้านต่าง ๆ ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง กลไกการปรับปรุงที่สมบูรณ์นั้นควรมีการบูรณาการกันในทุกระดับชั้น กล่าวคือ มีการปรับปรุงในระดับกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานประจำวัน ในระดับกระบวนการหรือกระบวนงาน และในระบบงาน ซึ่งการปรับปรุงทั้งหลายจะมีความต่อเนื่องได้ขึ้นกับปัจจัยสำเร็จดังต่อไปนี้

1. ความใส่ใจและมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงที่ต้องการเห็นการปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในทุกระดับ ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาวางแผนระบบการปรับปรุงในภาพรวม และขับเคลื่อนการปรับปรุงให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์การโดยกระบวนการและกลวิธีต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม (ดูหมวด 1.1 ค(4)-(6))
2. ความชัดเจนของเป้าหมายในการปรับปรุงและทิศทางที่จังหวัดต้องการจะพัฒนาไปถึง เป้าหมายนี้ต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอไปยังบุคลากรทุกส่วน
3. เป้าหมายการปรับปรุงจังหวัดต้องเป็นส่วนสำคัญที่ระบุอยู่ในแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดในการปรับปรุงประจำปี
4. มีการติดตามแผนงานการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีกลไกในการแก้ไขปัญหา
5. แรงจูงใจและความพร้อมใจของบุคลากรในทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพื้นฐานความรู้ของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคและเชิงบริหาร

การปรับปรุงกระบวนการอาจเกิดขึ้นได้ทั้งแบบค่อยเป็นค่อยไปและแบบก้าวกระโดด ที่สำคัญคือผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดควรคิดวิธีการที่จะยกย่องเชิดชูและให้กำลังใจกับบุคลากรที่สร้างความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ และสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับปรุงทั่วทั้งองค์การ

ผลจากการปรับปรุงงานควรรวบรวมเป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการความรู้ของจังหวัดและนำไปถ่ายทอดเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และขยายผลทั่วทั้งองค์การ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในที่สุด

การปรับปรุงกระบวนการอาจอธิบายเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ระบุหรือค้นหาจุดอ่อนในกระบวนการหรือโอกาสในการปรับปรุงต่าง ๆ แนวทางในการค้นหานี้อาจเกิดจากกลไกดังต่อไปนี้
   - การกำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายประจำปี
   - จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกระบวนการทำงานและระบบงานโดยปกติ

- กิจกรรมการปรับปรุงในจังหวัด เช่น ระบบข้อเสนอแนะ กิจกรรมกลุ่มย่อย กิจกรรม 5ส กิจกรรม CQI เป็นต้น
- โครงการรณรงค์ประจำปี
- การเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่น (Benchmarking)

2. กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงงานให้ชัดเจนทั้งในระดับกิจกรรม โครงการ และระบบงาน แม้ว่าเป้าหมายการปรับปรุงอาจมีหลากหลายตามกระบวนการ แต่ทุกเรื่องมีจุดมุ่งหมายเดียวกันทั้งสิ้นคือการปรับปรุงมาตรฐานกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้มารับบริการ

3. จัดทีมงานปรับปรุง ระบุหน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคนให้ชัดเจน ทีมปรับปรุงงานควรประกอบด้วย หัวหน้าทีม สมาชิก ที่ปรึกษากลุ่ม และผู้ที่เป็นเจ้าของปัญหา (ผู้ที่ต้องการเห็นปัญหานั้นถูกแก้ไข) ในการรวมตัวกันของทีมปรับปรุงงานนั้นให้พิจารณาธรรมชาติของทีมและระดับการพัฒนาการของทีมด้วย รวมทั้งพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา วิธีการเริ่มต้นที่ดีที่สุดคือการอบรมเชิงปฏิบัติการในเทคนิคและขั้นตอนของการแก้ปัญหาและเครื่องมือพื้นฐานต่าง ๆ การอบรมนี้ควรจะกลายเป็นส่วนหนึ่งของระบบการพัฒนาบุคลากรประจำปี

4. จัดทำแผนงานและโครงการระบุกิจกรรมและกรอบเวลาการดำเนินการ พร้อมทั้งเป้าหมายของตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

5. ดำเนินการตามแผนงาน และติดตามประเมินผลตัวชี้วัดเป็นระยะ

ความเชื่อมโยงของการพัฒนาองค์การในหมวด 6 ตามเกณฑ์ Fundamental Level

เกณฑ์ Fundamental Level	เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
PM1	6.1 (1)	-
PM2	6.1 (2)	-
PM3	6.1 (3)	ม. 20,27-29
PM4	เกณฑ์ MBNQA 2008 6.1 (C) Emergency Readiness	-
PM5	6.1 (4) ,6.2 (10)	ม. 27,28
PM6	6.1 (5)(6) ,6.2 (11)(12)	-

เพื่อให้การดำเนินการในหมวด 6 เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จังหวัดควรให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยอาจกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการรองรับ หรือกำหนดให้มีกิจกรรมดำเนินการต่าง ๆ โดยต้องมีการสื่อสารให้บุคลากรให้รับทราบและมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เช่น

(1) การกำหนดแนวทางและวิธีการในการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน

(2) การรวบรวมข้อมูลเพื่อการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

(3) การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนองต่อข้อกำหนดที่สำคัญรวมทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของจังหวัด

(4) การบริหารจัดการกระบวนการเพื่อให้สามารถบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

(5) การควบคุมต้นทุนและการลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการตรวจสอบทดสอบและการแก้ไขข้อผิดพลาดในกระบวนการ

(6) การกำหนดกลไกในการปรับปรุงกระบวนการและเรียนรู้จากการปรับปรุงนั้น เพื่อการขยายผล และพัฒนาจนเกิดการเรียนรู้ขององค์การ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ตัวชี้วัดผลลัพธ์หมวด 7 ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงกระบวนการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ไม่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ได้แก่ หมวด 1 หมวด 4 หมวด 5 และ หมวด 6 โดยตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นทุกตัว จะมีค่าน้ำหนักเท่ากันทุกตัวชี้วัด

RM 1: ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของมาตรการ/โครงการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (อย่างน้อยด้านละ 1 มาตรการ/โครงการ)

การพิจารณาการดำเนินการตาม RM 1 ให้ยึดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน หมวด 1 (LD5) มาประกอบการพิจารณาดำเนินการ

- ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของมาตรการ/โครงการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี พิจารณาวัดจากโครงการที่จังหวัดคัดเลือกมาดำเนินการในแต่ละด้านของนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี โดยจะนำเป้าหมายของโครงการที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งต้องมีลักษณะที่แสดงผลสัมฤทธิ์ของโครงการอย่างชัดเจน ด้วยการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของมาตรการ/โครงการ **(ซึ่งไม่ใช่ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามกิจกรรมในมาตรการ/โครงการ)** รวมทั้ง กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดอย่างชัดเจน
- ตัวอย่างการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ เช่น โครงการการจัดทำเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรเพื่อขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การวัดความสำเร็จ คือ ร้อยละของบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ทั้งนี้ ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ

ระดับคะแนน 5 = 100%

ระดับคะแนน 4 = 90%

ระดับคะแนน 3 = 80%

ระดับคะแนน 2 = 70%

ระดับคะแนน 1 = 60%

- เกณฑ์การให้คะแนนตาม RM 1 จะพิจารณาจากร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของตัวชี้วัดเป้าหมายตามมาตรการ/โครงการที่ปฏิบัติได้จริง เปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้ ดังนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของมาตรการ/โครงการ ตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (อย่างน้อยด้านละ 1 มาตรการ/โครงการ)	60	70	80	90	100

RM 4.1 : ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

- การพิจารณาดำเนินการตาม RM 4.1 จะพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของจังหวัด จากสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- เกณฑ์การให้คะแนนตาม RM 4.1 จะพิจารณาจากร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	65	70	75	80	85

RM 4.2 : ร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยของฐานข้อมูล GPP

- ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (Gross Provincial Product : GPP) หมายถึง มูลค่าเพิ่มหรือผลตอบแทนปัจจัยการผลิตสินค้าและบริการทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมการผลิต 16 สาขา (เกษตรกรรมฯ ประมง เหมืองแร่ฯ อุตสาหกรรม ไฟฟ้า-ประปาฯ ก่อสร้าง การค้าฯ โรงแรม-ภัตตาคาร ขนส่ง-คมนาคมฯ ตัวกลางทางการเงิน บริการอสังหาริมทรัพย์-บริการธุรกิจฯ บริหารราชการแผ่นดินฯ การศึกษา บริการด้านสุขภาพฯ บริการชุมชนฯ และลูกจ้างในครัวเรือน) ในจังหวัด ในรอบระยะเวลา 1 ปีปฏิทิน โดยในกระบวนการจัดทำประกอบด้วย การศึกษาแนวคิด นิยาม การรวบรวมและจัดแบ่งประเภทกิจกรรมการผลิตตามมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2544 การสำรวจ จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล คำนวณ ตรวจสอบและวิเคราะห์ผลการจัดทำ
- ตามที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2550 นั้น คณะรัฐมนตรีอนุมัติตามมติคณะกรรมการการกลั่นกรองเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี คณะที่ 1 เห็นชอบให้ปรับปรุงกระบวนการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด โดยมอบหมาย สศช. เป็นผู้กำกับคุณภาพของการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด และสำนักงานคลังจังหวัดมีหน้าที่ประสานการจัดทำและประมวลผลสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ พร้อมทั้งให้

หน่วยงานต้นสังกัดระดับกระทรวงสั่งการให้หน่วยงานส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ให้ความร่วมมือและร่วมปฏิบัติภารกิจในการจัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ มีมาตรฐานและคุณภาพโดยถือเป็นภารกิจที่สามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณา ผลการปฏิบัติราชการประจำปีได้ทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน

- การพิจารณาดำเนินการตาม RM 4.2 ให้ยึดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) ในหมวด 4 (IT3) มาประกอบการพิจารณาดำเนินการ
- การพิจารณาความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยของฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด นั้น จะพิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด โดยการตรวจประเมินของ สศช.หากการดำเนินการในการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ สศช.กำหนดและได้รับการตรวจประเมินจาก สศช. แล้ว จะพิจารณาได้ว่าฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดมีคุณภาพทั้งในมิติเชิงปริมาณ และมิติเชิงคุณภาพส่งผลให้ข้อมูลมีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย
- เกณฑ์การให้คะแนนตาม RM 4.2 จะพิจารณาจากร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัยของฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด ซึ่งจะพิจารณาจากการดำเนินการตามขั้นตอนตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ในหมวด 4 (IT3) และรายละเอียดในภาคผนวก จ โดยพิจารณาเป็นร้อยละดังนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยของฐานข้อมูล GPP	5	50	70	90	100

RM 4.3 : ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้

- แผนการจัดการความรู้ หมายถึง แผนที่สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของจังหวัด ประกอบด้วย กิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดองค์ความรู้ให้เป็นระบบและเข้าถึงง่าย การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เป็นต้น
- การพิจารณาดำเนินการตาม RM 4.3 ให้ยึดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) หมวด 4 (IT7) มาประกอบการพิจารณาดำเนินการ
- ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง งานบริการหรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานได้ผลผลิต (outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ทำให้องค์ความรู้ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงหรือเป็นที่พึงพอใจ

ตัวอย่าง

องค์ความรู้ที่จำเป็น : พัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐาน

ผลสัมฤทธิ์ขององค์ความรู้ที่จำเป็น : เครือข่ายผู้ประกอบการภาครัฐ/เอกชนด้านการท่องเที่ยวที่เข้ารับการอบรมสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปขยายผลต่อให้กับบุคลากรในองค์กรได้นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยกำหนดตัวชี้วัด คือ "ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายในองค์ความรู้ที่จำเป็น สามารถนำแนวทางในการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เป้าหมาย : ร้อยละ 90)

- จังหวัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นในประเด็นยุทธศาสตร์ใดก็ได้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้ (ประเด็นยุทธศาสตร์ละ 1 องค์ความรู้) มาจัดทำเป็นแผนการจัดการความรู้ โดยมีรายละเอียดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ พร้อมระบุตัวชี้วัด และเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม ตลอดจนระบุระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ และนำแผนการจัดการความรู้ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จต่อไป
- เกณฑ์การให้คะแนนตาม RM 4.3 จะพิจารณาจากร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ของจังหวัดที่กำหนดไว้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้ ดังนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้	80	85	90	95	100

RM 5 : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร

- แผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร เป็นแผนที่จังหวัดกำหนดขึ้นเพื่อกำหนดให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับมีหน้าที่ในการพัฒนาตนเองตามขีดสมรรถนะที่กำหนดไว้
- ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร ให้นำผลจากหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หัวข้อ 5.2 ก การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ มาแสดง
- การพิจารณาดำเนินการตาม RM 5 จะพิจารณาจากร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งเป็นหลักฐานสำคัญตามหมวด 5 รายการหลักฐานที่ 36 ที่กำหนดไว้ในคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

▪ หากจังหวัดใดไม่เคยจัดทำแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งเป็นหลักฐานสำคัญตามหมวด 5 รายการหลักฐานที่ 36 ที่กำหนดไว้ในคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (เนื่องจากเป็นหลักฐานสำหรับจังหวัดที่เคยเลือกตัวชี้วัดการบริหารทรัพยากรบุคคลมาก่อน) การพิจารณาดำเนินการตาม RM 5 ให้จังหวัดพิจารณาจากร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาบุคลากรที่ได้กำหนดไว้ ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 5 หัวข้อ 5.2 ก (9) โดยแผนพัฒนาบุคลากรดังกล่าวนั้น จะพิจารณาจากแผนพัฒนาบุคลากรของจังหวัดที่กำหนดไว้ มิใช่แผนพัฒนาบุคลากรของแต่ละส่วนราชการประจำจังหวัด

▪ เกณฑ์การให้คะแนนตาม RM5 จะพิจารณาจากร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร ดังนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร	60	65	70	75	80

RM 6 : จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น

▪ การปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น ต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึง ผลการดำเนินงานของกระบวนการที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น เช่น การลดระยะเวลา การลดค่าใช้จ่ายของกระบวนการ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการที่ได้ปรับปรุง เป็นต้น

▪ จังหวัดต้องคัดเลือกกระบวนการอย่างน้อย 3 กระบวนการเพื่อมาปรับปรุง ซึ่งต้องประกอบด้วยกระบวนการที่สร้างคุณค่าอย่างน้อย 1 กระบวนการ

▪ วัดจากกระบวนการที่คัดเลือกมาปรับปรุงเทียบกับกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น

▪ เกณฑ์การให้คะแนนตาม RM 6 จะพิจารณาจาก

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น	1 กระบวนการ	-	2 กระบวนการ	-	3 กระบวนการ

การดำเนินการตาม RM สอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ (PART) ในคำถาม (จ1) โปรดแสดงความก้าวหน้าโดยการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้กับเป้าหมายผลลัพธ์ระยะยาวตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ และในคำถาม (จ2) โปรดแสดงความก้าวหน้าโดยการเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้กับเป้าหมายผลผลิตประจำปีตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้



ส่วนที่ 3

หลักเกณฑ์การพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ของการดำเนินการเพื่อผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

*การดำเนินการครบถ้วนสมบูรณ์ถือเป็นการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ซึ่งหมายถึง ดำเนินการ**ตามประเด็นขอบเขตที่ระบุ**ไว้ในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน*

สำหรับเทคนิควิธีการ หรือเครื่องมือบริหารจัดการที่จังหวัดนำมาใช้เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในแต่ละข้อของเกณฑ์ในแต่ละหมวด จังหวัดต้องคำนึงถึงความเหมาะสมตามบริบทขององค์การ ซึ่งสามารถใช้คำอธิบายเกณฑ์ในแต่ละหมวดข้างต้นเป็นแนวทางประกอบในการดำเนินการได้ด้วย เพื่อส่งผลให้เกิดการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องต่อไป

หมวด 1 การนำองค์การ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
LD1	จังหวัด/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์การ โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้	A	▪ มีแนวทาง/วิธีการในการกำหนดทิศทางองค์การที่แสดงให้เห็นถึงการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ ▪ แนวทาง/ช่องทางในการสื่อสารทิศทางขององค์การ ▪ ระบุผู้รับผิดชอบในการดำเนินการที่ชัดเจน
		D	▪ บุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับทิศทางขององค์การ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
		L	▪ มีการติดตามประเมินผลการกำหนดและสื่อสารทิศทางขององค์การอย่างเป็นระบบ ▪ แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงวิธีการกำหนดทิศทางขององค์การ และวิธีการ/ ช่องทางในการสื่อสาร
		I	▪ ทิศทางขององค์การที่มีความสอดคล้องพันธกิจ/ ความต้องการ / ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
LD2	ผู้บริหารจังหวัดมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ(Empowerment) ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ภายในองค์การ โดยมีการมอบอำนาจให้กับผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในจังหวัดเดียวกัน	A	▪ คำสั่ง/วิธีปฏิบัติ/แนวทางในการมอบอำนาจการตัดสินใจไปสู่บุคลากร
		D	▪ รายงานผลการดำเนินการการมอบอำนาจดังกล่าว พร้อมยกตัวอย่าง
		L	▪ รายงานผลการติดตาม/ทบทวนเรื่องการมอบอำนาจไปสู่บุคลากร

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
		I	▪ การมอบอำนาจไปสู่บุคลากรสอดคล้องตามตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550
LD 3	ผู้บริหารของจังหวัดส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในองค์การ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย	A	▪ แนวทาง/วิธีการส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในองค์การ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย
		D	▪ ตัวอย่างกระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในองค์การ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย
		L	▪ ผลการติดตามและทบทวนแนวทาง/วิธีการ ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในองค์การ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง
		I	▪ กิจกรรมที่กำหนด ส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการ และสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในองค์การ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายของ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
			จังหวัด
LD 4	จังหวัด/ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของจังหวัดให้ดีขึ้น	A	▪ แนวทาง/วิธีการในการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผล โดยอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญควรประกอบด้วย o ตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ o ตัวชี้วัดในการบรรลุพันธกิจหลัก o ตัวชี้วัดของแผนงาน/โครงการ ▪ แผนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย o แนวทางในการประเมิน o กรอบระยะเวลา o ผู้รับผิดชอบในการประเมินผล o ตัวชี้วัดที่สำคัญ ▪ แนวทาง/ปัจจัยที่ใช้ในการนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของจังหวัดให้ดีขึ้น
		D	▪ ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผล ▪ รายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ▪ รายงานผลการจัดลำดับความสำคัญของผลการทบทวนที่จะนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน
		L/I	▪ มีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดและแผนการประเมินเพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้น

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
LD 5	จังหวัด/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (Organizational Governance) เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของจังหวัดเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	A	▪ มีแนวทาง/วิธีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี โดยอาจจะทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) แสดงกระบวนการจัดทำ ทบทวน ปรับปรุงนโยบายฯ ▪ มีแนวทาง/ช่องทางในการสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีภายในองค์การ ▪ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ว่าด้วยการดำเนินการ การส่งเสริม ให้มีการนำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีไปสู่การปฏิบัติที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ▪ มีการระบุผู้รับผิดชอบการดำเนินการอย่างชัดเจน
		D	▪ สามารถแสดงผลการดำเนินการตามแผน
		L	▪ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินมาตรการ/โครงการ และรายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ รวมทั้งมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินการเพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการส่งเสริมนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีต่อไป
		I	▪ นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีสอดคล้องเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมขององค์การ และหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
LD 6	จังหวัดต้องจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่ดีตามแนวทางของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน รวมถึง พัฒนาระบบตรวจสอบภายในให้เป็นไปอย่างมี	A	▪ แนวทาง/วิธีการ ควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง รวมทั้ง การตรวจสอบภายในของจังหวัด อาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
	ประสิทธิภาพ	D	▪ รายงานการควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ข้อ 6 ซึ่งกำหนดให้ต้องดำเนินการ ดังนี้ 1. จัดวางระบบการควบคุมภายในโดยอย่างน้อยต้องแสดงข้อมูล (1) สรุปภารกิจและวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่สำคัญในระดับจังหวัด และระดับกิจกรรม (2) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการควบคุม โดยเฉพาะเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และ จริยธรรมของผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรในจังหวัด (3) ความเสี่ยงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน (4) ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่สำคัญตาม (3) (5) ผู้รับผิดชอบประเมินระบบการควบคุมภายใน และวิธีการติดตามประเมินผล 2. รายงานความคืบหน้าในการจัดวางระบบการควบคุมภายในตามข้อ 1 ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
		L	▪ รายงานผลการปรับปรุงแนวทางในการควบคุมภายในตามแบบ ปอ.3 ซึ่ง

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
			แสดงจุดอ่อนของระบบการควบคุมภายในพร้อมข้อเสนอแนะและแผนการปรับปรุงระบบการควบคุมภายใน
		I	▪ ระบบการควบคุมภายในสอดคล้องเชื่อมโยงกับแนวทางของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน
LD7	จังหวัด/ผู้บริหารต้องกำหนดให้มีวิธีการหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมอันเป็นผลมาจากการดำเนินการของจังหวัด รวมทั้งต้องนำวิธีการหรือมาตรการที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ	A	▪ มาตรการ/วิธีการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม อาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ ▪ <u>หมายเหตุ</u> กรณีจังหวัดใดไม่มีผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม ให้แสดงมาตรการหรือวิธีการในการป้องกันผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นกับสังคม
		D	▪ รายงานผลการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม
		L	▪ มีการทบทวนวิธีการในการจัดการผลกระทบลบ เพื่อปรับปรุงแนวทาง/มาตรการ/วิธีการดำเนินการ
		I	▪ มาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่กำหนดสอดคล้องกับพันธกิจขององค์การ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
SP1	จังหวัดต้องมีการกำหนดขั้นตอน/กิจกรรม และกรอบเวลาที่เหมาะสม รวมถึง มีการระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด(4 ปี) และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด(1 ปี) โดยมุ่งเน้นที่จะผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของจังหวัด บรรลุเป้าหมายตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาจังหวัด	A	▪ มีการจัดทำแผนภาพ (Flowchart) ของการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดเป็นลายลักษณ์อักษร ▪ ระบุแต่ละขั้นตอนของกระบวนการอย่างชัดเจน ▪ ระบุกรอบเวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ▪ ระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน
		D	▪ แสดงการถ่ายทอดค่าเป้าหมาย (cascading) ระหว่างแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาจังหวัด และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด ▪ แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ
		L	▪ แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดให้ดีขึ้นจากเดิม ▪ สามารถแสดงให้เห็นถึงการนำเรื่องเหล่านี้ไปใช้ปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด ○ ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายนอกองค์การ ○ ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายในองค์การ (เช่น การประเมินองค์การตามเกณฑ์ PMQA เป็นต้น)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
		I	▪ กลยุทธ์หลักที่กำหนด ต้องแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ ปี 2551 ดังนี้ ○ แสดงให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่รองรับความท้าทายที่สำคัญขององค์การ ครอบคลุมทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคลากร ○ แสดงให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
SP2	ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด (4 ปี) และ แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด (1 ปี) ต้องมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ อย่างน้อยประกอบด้วย วิสัยทัศน์และพันธกิจของจังหวัด ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ และโครงสร้างจังหวัด	A	▪ มีกระบวนการรวบรวมข้อมูล ในแต่ละประเภทข้อมูลที่ใช้อย่างชัดเจน ▪ มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ในแต่ละประเภทข้อมูลที่ใช้อย่างชัดเจน
		D	▪ แสดงให้เห็นถึงปัจจัยภายในและภายนอกที่นำมาใช้ประกอบการวางแผนฯ อย่างน้อยประกอบด้วย ○ วิสัยทัศน์และพันธกิจของจังหวัด ○ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ○ ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคม และจริยธรรม ○ กฎหมาย ระเบียบ โครงสร้างจังหวัด ○ ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การ ▪ แสดงประเภทข้อมูลในแต่ละปัจจัยภายในและภายนอกที่ใช้ประกอบการวางแผนฯ ได้อย่างชัดเจน ▪ สามารถแสดงให้เห็นถึงวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสม ได้แก่

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
			○ ข้อมูลที่นำมาใช้เป็นข้อมูลปัจจุบัน ○ การรวบรวมข้อมูลต้องครอบคลุมทหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ○ แสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ที่เหมาะสมกับประเภทข้อมูล
		L	▪ แสดงให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยน/เพิ่มเติมปัจจัย (ประเภทข้อมูล) ที่นำมาใช้ประกอบการวางแผน
		I	▪ สามารถแสดงให้เห็นว่าการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด ที่วิเคราะห์ถึงความเสี่ยงด้านการเงิน สังคม และจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ และด้านอื่น ๆ ได้ถูกนำไปใช้ในการจัดทำแผนธรรมาภิบาลหรือนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
SP3	จังหวัดต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด (4 ปี) และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด(1 ปี) รวมทั้งต้องมีการวางแผนเตรียมการจัดสรรทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ	A	▪ มีแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างน้อยต้องครอบคลุมในแต่ละด้าน ดังนี้ ○ แผนการวางแผนและบริหารกำลังคน ○ แผนพัฒนาบุคลากร ○ แผนการบริหารทรัพยากรบุคลากรที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูง ในสายงานหลัก ○ แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
		L/I	▪ มีการทบทวนแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด (4 ปี) และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด (1 ปี)
SP4	ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องยุทธศาสตร์	A	▪ สามารถแสดงให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารและ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
	และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้เข้าใจและนำไปปฏิบัติ รวมทั้ง เพื่อให้มีการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติดังกล่าวบรรลุผล		สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนให้กับบุคลการ
		D	▪ การสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผน ต้องครอบคลุมประเด็น o การถ่ายทอดกลยุทธ์องค์การไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการ o การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ o ตัวชี้วัดของแต่ละแผนปฏิบัติการ o บทบาทหน้าที่ของบุคลากรต่อการบรรลุเป้าหมายองค์การ
		L	▪ สามารถแสดงให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่บุคลากรใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน ▪ แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ดีในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ภายในจังหวัด
SP5	จังหวัดมีการถ่ายทอด (cascading) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับจังหวัดลงสู่ระดับส่วนราชการประจำจังหวัด (ทุกส่วนราชการประจำจังหวัด) และระดับบุคคลอย่างน้อย 1 ส่วนราชการประจำจังหวัด อย่างเป็นระบบ	A	▪ มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ระดับจังหวัด ▪ มีกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่แสดงให้เห็นถึงระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายจากจังหวัดลงสู่ระดับส่วนราชการประจำจังหวัด ▪ มีกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่แสดงให้เห็นถึงระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายจากจังหวัดลงสู่ระดับบุคคล (อย่างน้อย 1 ส่วนราชการประจำจังหวัด) ▪ มีแนวทางการประเมินผลสำเร็จตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ชัดเจน ▪ มีแนวทางการติดตามความก้าวหน้าและ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
			รายงานผลการดำเนินงานที่มีความถี่เหมาะสมและกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมเหมาะสม ▪ มีแผนปฏิบัติการตามระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับจังหวัดสู่ส่วนราชการประจำจังหวัด และระดับบุคคล หรือปฏิทินกิจกรรม (Gantt Chart)
		D	▪ มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี หรือปฏิทินกิจกรรม (Gantt Chart) ในการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมาย ▪ มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งในระดับส่วนราชการประจำจังหวัดและระดับบุคคลที่มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมาย ▪ แสดงให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายจากระดับจังหวัดลงสู่ระดับ ส่วนราชการประจำจังหวัด)และระดับบุคคล ▪ มีการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการและมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละระดับที่มีความถี่เหมาะสมและกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมในการดำเนินการเหมาะสม ▪ มีการสรุปประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี(ผลคะแนน) ครบทุกระดับ
		L	▪ มีสรุปบทเรียนจากการติดตามความก้าวหน้าและการรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
			▪ มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคต
		I	▪ มีการเชื่อมโยงระหว่างผลการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงในการปฏิบัติงานกับระบบแรงจูงใจ
SP6	จังหวัดต้องจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการได้สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่แผนงานโครงการ/กิจกรรม	A	▪ มีการจัดทำรายละเอียดของแผนงาน/โครงการ ซึ่งต้องประกอบด้วย o ระยะเวลาดำเนินการในแต่ละกิจกรรม o ผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนงาน/โครงการ o การจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรด้านอื่น ๆ
		D	▪ แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการดำเนินการตามรายละเอียดของแผนงาน/โครงการ ตามที่กำหนด ▪ แสดงให้เห็นถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาจังหวัด (4 ปี) และ แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด (1 ปี) โดยผ่านการติดตามการดำเนินงานในแต่ละแผนงาน/โครงการ
SP7	จังหวัดต้องมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน/โครงการที่สำคัญซึ่งต้องครอบคลุมความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล	A	▪ แสดงเหตุผล/วิธีการ หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกแผนงาน/โครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 อย่างน้อยประเด็นยุทธศาสตร์ละ 1 แผนงาน/โครงการ โดยเป็นแผนงาน/โครงการที่ได้รับงบประมาณ และมีผลกระทบสูงต่อการบรรลุความสำเร็จตามประเด็นยุทธศาสตร์นั้น ▪ วิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนงาน/โครงการ ตามมาตรฐาน COSO ซึ่งต้องนำ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
			ความเสี่ยงเรื่องธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องมาเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์ด้วย ▪ มีแผนบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ ▪ มีแผนบริหารความเสี่ยงมีตัวชี้วัดความสำเร็จของเป้าหมายตามแผนบริหารความเสี่ยง
		D	▪ ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ ▪ แสดงให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร ทำความเข้าใจ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำแผนบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติได้
		L	▪ มีการรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงต่อผู้บริหารอย่างน้อย 2 ไตรมาส โดยสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคที่พบ พร้อมให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไข ▪ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งแสดงผลสำเร็จเปรียบเทียบก่อนและหลังดำเนินการตามแผนฯ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ▪ <u>หมายเหตุ</u> กรณีเป็นแผนงาน/โครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องในปีงบประมาณต่อไป จะต้องมีการสรุปวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เหลืออยู่

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
CS1	จังหวัดมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม	A	▪ มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบตามพันธกิจที่กำหนดไว้
		I	▪ การกำหนดกลุ่มดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม
CS2	จังหวัดมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว	A	▪ จังหวัดมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว
		D / I	▪ จังหวัดนำข้อมูลที่ได้จากช่องทางต่างๆ มาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น 1 กระบวนงาน หรือ 1 โครงการ
CS3	จังหวัดมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที	A	▪ จังหวัดมีระบบในการรวบรวมข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย
		D	▪ จังหวัดมีการระบุชื่อผู้รับผิดชอบ/กลุ่มงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย
		L	▪ จังหวัดมีระบบและผู้รับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการ และมีการกำหนดตัวชี้วัดเป้าหมาย
		I	▪ จังหวัดสามารถระบุตัวอย่างที่นำข้อร้องเรียน/เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น และคำชมเชยจากการรับฟังในช่องทางต่าง ๆ มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
CS4	จังหวัดมีการสร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A	▪ จังหวัดมีข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ▪ ส่วนเสียที่เป็นเครือข่าย รวมทั้ง มีช่องทางการติดต่อกับเครือข่ายอย่างน้อย 2 ช่องทาง
		D / I	▪ มีกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS5	จังหวัดมีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน	A	▪ จังหวัดสามารถแสดงระบบหรือวิธีการ หรือกลไกในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการที่เชื่อมโยงหรือเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักหรือยุทธศาสตร์และแสดงให้เห็นถึงการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ▪ จังหวัดจัดให้มีระบบ/วิธีการ ในการเปิดช่องทางให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนของจังหวัด
		D	▪ จังหวัดมีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ อย่างน้อย 3 ช่องทาง โดยข้อมูลข่าวสารต้องถูกต้อง เชื่อถือได้ และ ทันกาล ▪ จังหวัดมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ อย่างน้อย 3 ช่องทาง และมีการจัดทำรายงานสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอหัวหน้าจังหวัดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ▪ จังหวัดสามารถให้ตัวอย่างการดำเนินการ /โครงการ หรือ กิจกรรม หรือเวที หรือวาระ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
			ต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามระดับการมีส่วนร่วมที่ไม่ต่ำกว่าระดับการเข้ามาเกี่ยวข้อง (Involve)
		L	▪ จังหวัดได้มีการแสดงให้เห็นว่าได้มีการรายงาน หรือเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้กับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
		I	▪ จังหวัดมีกรอบแนวคิดหรือแนวทางหรือแผนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่ระดับที่สูงขึ้น หรือแสดงให้เห็นว่ามีการขยายขอบเขตหรือกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
CS6	จังหวัดมีการวัดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของจังหวัด	A/ D	▪ หลักฐานการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลที่ได้
		L/I	▪ แสดงให้เห็นว่าได้นำผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของจังหวัด
CS7	จังหวัดต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงานโดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการ	A / D / I	▪ ตัวอย่างมาตรฐานหรือวิธีการให้บริการที่ได้จัดทำไว้รวมทั้งมีการจัดทำและประกาศให้ประชาชนได้ทราบแผนภูมิ หรือคู่มือการติดต่อราชการที่ระบุระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ในภารกิจหลักขององค์กร

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
	ให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ		

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (จังหวัด)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
IT1	จังหวัดต้องมีระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย	A	▪ แสดงระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี 2553 และข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี (พ.ศ. 2550 – 2552)
IT2	จังหวัดต้องมีระบบฐานข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย	A	▪ แสดงระบบฐานข้อมูลศูนย์ข้อมูลกลางกระทรวง มหาดไทยและจังหวัด ประจำปี 2553 และข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี (พ.ศ. 2550 – 2552)
IT3	จังหวัดต้องมีระบบและสามารถคำนวณสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย	A	▪ แสดงระบบฐานข้อมูลสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ประจำปี 2553 โดยดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดไว้ 5 ขั้นตอนได้ครบถ้วนสมบูรณ์
IT4	จังหวัดต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม	A	▪ แสดงรายการและรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถสืบค้นหรือขอข้อมูลได้ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
IT5	จังหวัดต้องมีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ (Operation Room, Management Cockpit, War Room) ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	A	▪ แสดงระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) ซึ่งประกอบด้วย o การติดตามเฝ้าระวังการเตือนภัยการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์/แผนงาน/โครงการ/ตัวชี้วัด o การเตือนภัยธรรมชาติ
		D	▪ แสดงการรายงานหรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารผ่านระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System : EIS) หรือระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
		L	▪ แสดงรายละเอียดการปรับปรุงระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิมที่เคยมีอยู่
IT6	จังหวัดต้องมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ	A	▪ แสดงการทบทวนความเพียงพอของการรักษาความมั่นคงและปลอดภัย (Security)ของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ▪ แสดงระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ▪ แสดงผลการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ของฐานข้อมูลและสารสนเทศของจังหวัด ▪ แสดงรายละเอียดแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT Contingency Plan)
		D	▪ แสดงผลการปฏิบัติตามแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT Contingency Plan) ▪ แสดงผลการดำเนินการตามระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ▪ แสดง Access Rights ที่ถูกต้องและทันสมัย
IT7	จังหวัดต้องจัดทำแผนการจัดการความรู้ และนำแผนไปปฏิบัติ	A	▪ แสดงแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) อย่างน้อย 3 องค์ความรู้ ตามแนวทางที่กำหนด
		D	▪ รายงานผลการดำเนินงานตามแผน โดยดำเนิน กิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรม และสามารถ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
			ดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ในทุกกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
HR 1	จังหวัดต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัย ดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ	A	▪ มีกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกความพึงพอใจของบุคลากร ประกอบด้วย ▪ ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ และปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน ▪ มีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจของบุคลากร ▪ ▪ มีแผนการสร้างความผาสุก และความพึงพอใจของบุคลากร ที่สอดคล้องกับปัจจัยที่กำหนด
		D	▪ มีการดำเนินการตามแผนการสร้างความผาสุก และความพึงพอใจของบุคลากร
		L	▪ มีระบบการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากร เช่น การสำรวจความพึงพอใจ การกำหนดตัวชี้วัด เป็นต้น
HR 2	จังหวัดมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผล และเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	A	▪ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั่วทั้งองค์การ
		D	▪ บุคลากรทั่วทั้งองค์การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ▪ มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
		I	▪ มีการจัดสรรแรงจูงใจที่เชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
HR 3	จังหวัดต้องดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3 ไปปฏิบัติ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	A	▪ มีแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี 2553 ▪ มีแผนปฏิบัติการ (Action Plan) การบริหาร ▪ ทรัพยากรบุคคลของแผนงาน/โครงการปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
			▪ มีแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2553
		D	▪ มีรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2553
		L	▪ มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร
		I	▪ การดำเนินการพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากร
HR 4	จังหวัดต้องมีระบบการประกันคุณภาพของการฝึกอบรม รวมถึงการประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร	A	▪ มีหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของการฝึกอบรม
		D	▪ มีการนำหลักเกณฑ์ดังกล่าวไปใช้ในการจัดฝึกอบรม
		L	▪ มีการประเมินประสิทธิผลการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร
HR 5	จังหวัดต้องมีระบบการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในจังหวัดที่มีประสิทธิผล	A	▪ ระบบการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรของจังหวัด/แนวทางหรือแผนการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะของบุคลากร/ช่องทางการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะของบุคลากร
		D	▪ รายงานผลการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะระหว่างบุคลากร
		L	▪ รายงานผลการติดตามประเมินผลการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะของบุคลากร พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินการต่อไป

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
PM 1	จังหวัดต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของจังหวัด	A	▪ แสดงวิธีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าซึ่งอย่างน้อยได้พิจารณาจาก o ยุทธศาสตร์ o พันธกิจ o ความต้องการของผู้รับบริการ o และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
PM 2	จังหวัดต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	A	▪ มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าซึ่งอย่างน้อยได้พิจารณาจาก o ความต้องการของผู้รับบริการ o ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย o ข้อกำหนดด้านกฎหมาย o ประสิทธิภาพของกระบวนการ o ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน
		D	▪ การนำข้อกำหนดของกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า
		L	▪ มีการติดตามผลของตัวชี้วัดของกระบวนการ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ
PM 3	จังหวัดต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM 2 และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนอย่างต่อเนื่อง	A	▪ แสดงข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและชี้ให้เห็นว่านำมาออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญอย่างไร ▪ การออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาใช้ประกอบ อย่างน้อย 2 ปัจจัยต่อไปนี้ o องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป o ขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน o การควบคุมค่าใช้จ่าย o ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพและ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
			ประสิทธิผล
		D	▪ มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการนำไปปฏิบัติ
		L	▪ มีการตรวจสอบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุง โดยการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ หรือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน
PM 4	จังหวัดต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการ เพื่อให้จังหวัดจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง	A	▪ แสดงแผนสำรองฉุกเฉิน เพื่อป้องกับผลกระทบกับการจัดการกระบวนการในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน
		D	▪ สื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในแผนสำรองฉุกเฉินรับทราบถึงแนวทางปฏิบัติ
		L	▪ มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนสำรองฉุกเฉินให้เหมาะสมทันสมัยอยู่เสมอ
		I	▪ แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่อการดำเนินการตามพันธกิจหลักของจังหวัดว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง
PM 5	จังหวัดต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ	A	▪ แสดงรายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหาร ▪ คัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่าไม่น้อยกว่า 50% และกระบวนการสนับสนุนไม่น้อยกว่า 50% มาจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน ▪ มาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างน้อยควรประกอบด้วย Work Flow และมาตรฐานคุณภาพงาน

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
		D	▪ แสดงวิธีการที่จังหวัดนำมาตรฐานการปฏิบัติงานไปสู่การปฏิบัติ โดยการเผยแพร่มาตรฐาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การมีระบบติดตามมาตรฐานงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
		L	▪ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานเพื่อการปรับปรุงกระบวนการ
		I	▪ มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน<u>หรือ</u> มีระบบต่าง ๆ ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามข้อกำหนดของกระบวนการ
PM 6	จังหวัดต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ	A	▪ แนวทาง/ วิธีการที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงกระบวนการ ▪ แนวทาง/วิธีการในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และลดการสูญเสีย เช่นการบริหารความเสี่ยงของกระบวนการ
		D	▪ วิธีการสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากรเกี่ยวข้องทราบ เช่น การประชุม บันทึกเวียน website ▪ กิจกรรม/ โครงการในการปรับปรุงกระบวนการ (ยกตัวอย่างกระบวนการที่ได้ปรับปรุง)
		L	▪ หลักฐานการทบทวนกระบวนการ เช่น การประชุมคณะทำงาน การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทบทวนกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

หมวด	รหัส	ตัวชี้วัด	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน
1	RM1	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของมาตรการ/โครงการ ตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (อย่างน้อยด้านละ 1 มาตรการ/โครงการ)	▪ เป็นการวัดความสำเร็จของตัวชี้วัดของมาตรการ/โครงการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินการมาตรการ/โครงการ ในแต่ละด้านของนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ตาม LD 5
4	RM 4.1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	▪ เป็นการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินการตามพ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
	RM 4.2	ร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัยของฐานข้อมูล GPP	▪ ความความครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัยของฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด จะพิจารณาจากการดำเนินการตามขั้นตอนตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) ในหมวด 4 (IT 3) โดยพิจารณาเป็นร้อยละ
	RM 4.3	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้	▪ การพิจารณาดำเนินการตาม RM 4.3 ให้ยึดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) หมวด 4 (IT7) มาประกอบการพิจารณาดำเนินการ ▪ จังหวัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นในประเด็น ▪ ยุทธศาสตร์ใดก็ได้ อย่างน้อย 3 องค์ความรู้ ▪ (ประเด็นยุทธศาสตร์ละ 1 องค์ความรู้) มาจัดทำ ▪ เป็นแผนการจัดการความรู้ โดยมีรายละเอียด ▪ กิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ พร้อมระบุตัวชี้วัด ▪ และเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม ตลอดจนระบุ ▪ ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ และนำแผนการจัดการ ▪ ความรู้ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ
5	RM5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร	▪ ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร ให้นำผลจากหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หัวข้อ 5.2 ก การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจมาแสดง โดยจะพิจารณาจากร้อยละของ

หมวด	รหัส	ตัวชี้วัด	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน
			บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร
6	RM6	จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น	▪ พิจารณาจากจำนวนของกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลการดำเนินการดีขึ้น ▪ จังหวัดต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นของกระบวนการ เช่น การลดระยะเวลา การลดค่าใช้จ่ายของกระบวนการ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการที่ได้ปรับปรุง เป็นต้น

<u>หมายเหตุ</u>

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามหมวด 7 ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน จะพิจารณาเฉพาะผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (Level : L) เท่านั้น

สำหรับแนวโน้มผลการดำเนินการ (Trend : T) ผลการดำเนินการของจังหวัดเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของจังหวัดอื่น หรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน และหรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม (Compare : C) รวมทั้งการเชื่อมโยงของตัวชี้วัดผลต่าง ๆ (Linkage : Li) ยังไม่นำมาพิจารณาในการตรวจสอบการดำเนินการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานหมวด 7 ที่ได้กำหนดขึ้นดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม จังหวัดควรพิจารณาประเด็นดังกล่าวในการดำเนินการตามหมวด 7 ด้วย โดยในประเด็นแนวโน้มผลการดำเนินการ (Trend : T) จังหวัดควรนำผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อแสดงให้เห็นแนวโน้มผลการดำเนินการ สำหรับการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการ (Compare : C) จังหวัดควรแสดงให้เห็นว่าเริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งในประเด็นการเชื่อมโยงของตัวชี้วัดผลต่าง ๆ (Linkage : Li) จังหวัดควรมีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของจังหวัดด้วย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของจังหวัดที่จะพัฒนาเข้าสู่ระดับก้าวหน้า (Successful Level) และความเป็นเลิศในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ต่อไป

ทั้งนี้ แนวทางการวิเคราะห์ผลลัพธ์ดังกล่าว มีความสอดคล้องตามระบบการวิเคราะห์การดำเนินการใช้งบประมาณ (PART)

ภาคผนวก จ

รายละเอียดการดำเนินการและการประเมิน IT 3 จังหวัดต้องมีระบบและสามารถคำนวณสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย

หมายเหตุ: การจัดทำระบบฐานข้อมูลสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) เป็นกิจกรรรมที่จังหวัดดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยกรมบัญชีกลางและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 หน่วยงานดังกล่าวได้จัดทำแนวทางการดำเนินการและวิธีการประเมินเพื่อวัดความสำเร็จในกิจกรรมการจัดทำระบบฐานข้อมูลสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในภาคผนวกนี้

รายละเอียดการดำเนินการและการประเมิน IT 3 จังหวัดต้องมีระบบและสามารถคำนวณสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย

คำอธิบาย :

- ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (Gross Provincial Product : GPP) หมายถึง มูลค่าเพิ่มหรือผลตอบแทนปัจจัยการผลิตสินค้าและบริการทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมการผลิต 16 สาขา (เกษตรกรรมฯ ประมง เหมืองแร่ฯ อุตสาหกรรม ไฟฟ้า-ประปาฯ ก่อสร้าง การค้าฯ โรงแรม-ภัตตาคาร ขนส่ง-คมนาคมฯ ตัวกลางทางการเงิน บริการอสังหาริมทรัพย์-บริการธุรกิจฯ บริหารราชการแผ่นดินฯ การศึกษา บริการด้านสุขภาพฯ บริการชุมชนฯ และลูกจ้างในครัวเรือน) ในจังหวัด ในรอบระยะเวลา 1 ปีปฏิทิน โดยในกระบวนการจัดทำประกอบด้วย การศึกษาแนวคิด นิยาม การรวบรวมและจัดแบ่งประเภทกิจกรรมการผลิตตามมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2544 การสำรวจ จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล คำนวณ ตรวจสอบและวิเคราะห์ผลการจัดทำ

- จากภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การดำเนินนโยบายของรัฐบาลที่เน้นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อยู่ดีมีสุขระดับจังหวัด และโครงการพัฒนาหมู่บ้าน/ชุมชน ตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบกับรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 กำหนดให้จังหวัดต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดนั้น ทำให้จังหวัดควรจะมีเครื่องมือที่จะใช้วิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจของจังหวัด เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดที่ถูกทิศทาง จึงควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายในจังหวัดร่วมกันจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) เพื่อให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย สามารถสะท้อนข้อเท็จจริงในพื้นที่

- นอกจากนี้แต่ละจังหวัดได้เริ่มจัดทำ GPP มาแล้วตั้งแต่ปี 2547 โดยได้รับการสนับสนุนทางวิชาการจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) และสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำบางส่วนจากจังหวัด กรมบัญชีกลาง และ สศช. ซึ่งผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การจัดทำ GPP ของแต่ละจังหวัดมีความก้าวหน้ามาเป็นลำดับ

- ตามที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2550 นั้น คณะรัฐมนตรีอนุมัติตามมติคณะกรรมการการกลั่นกรองเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี คณะที่ 1 เห็นชอบให้ปรับปรุงกระบวนการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด โดยมอบหมาย สศช. เป็นผู้กำกับคุณภาพของการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด และสำนักงานคลังจังหวัดมีหน้าที่ประสานการจัดทำและประมวลผลสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ พร้อมทั้ง ให้หน่วยงานต้นสังกัดระดับกระทรวงสั่งการให้หน่วยงานส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ให้ความร่วมมือและร่วมปฏิบัติภารกิจในการจัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ มีมาตรฐานและคุณภาพ โดยถือเป็นภารกิจที่สามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณา ผลการปฏิบัติราชการประจำปีได้ทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ	1	2	3	4	5
คะแนน	5	50	70	90	100

โดยที่ :

ระดับที่	เกณฑ์การให้คะแนน
1	▪ หน่วยงานผู้จัดทำข้อมูลรายสาขาทบทวนผลการจัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดในปีที่ ผ่านมา ระบุปัญหาอุปสรรค พร้อมทั้ง วางแผนดำเนินการปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดรายสาขา และกระบวนการดำเนินงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
2	▪ จัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดรายสาขาให้ครอบคลุมกิจกรรมการผลิตที่มีในจังหวัด รวมถึงกิจกรรมการผลิตที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า รวมทั้ง มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความสอดคล้องของข้อมูลรายสาขาตามหลักวิชาการ ประกอบด้วย ข้อมูลประชากรและการสุ่มตัวอย่าง ข้อมูลผลการสำรวจตัวอย่างและการปรับค่าผลสำรวจเป็นค่าประชากร โดยบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลที่เป็นแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic file) (ซึ่งไม่ใช่แบบคำนวณ GPP-3) ▪ ความครบถ้วนของข้อมูลทุกสาขาการผลิต สามารถจัดเก็บข้อมูลโดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐภายในจังหวัด ทำให้ได้รับข้อมูลที่มีความสำคัญสำหรับใช้ในการจัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดแต่ละสาขาการผลิต อย่างมีคุณภาพและครบถ้วน
3	▪ จัดทำมูลค่าเพิ่มในแบบคำนวณ GPP-3 เป็นรายสาขา และแสดงอัตราการเติบโต(Growth Rate) ระหว่างปี โครงสร้างการผลิต (Structure) ที่มาของการขยายตัว (Source of Growth) ทั้งในราคาประจำปีและราคาคงที่ ณ ปี 2546 รวมถึงดัชนีราคา (Implicit Price Index) และสัดส่วน IC/GO, VA/GO
4	▪ สำนักงานคลังจังหวัดรวบรวม GPP ทั้ง 16 สาขา ดำเนินการพิจารณาตรวจสอบวิเคราะห์ผลการจัดทำ GPP รายกิจกรรม ภาพรวมของสาขา และภาพรวมจังหวัดในสาระสำคัญ 1) ความครอบคลุมของกิจกรรมการผลิตที่มีในจังหวัด 2) การจัดทำฐานข้อมูลที่ถูกต้องทั้งในด้านกระบวนการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลและความสอดคล้องของฐานข้อมูลกับสถานการณ์จริงในพื้นที่ 3) ความถูกต้องของการจัดทำ worksheet ประมวลผล GPP ในขั้นตอนที่ 2 และ 3 และ 4)

ระดับที่	เกณฑ์การให้คะแนน
	ความเป็นไปได้ของสัดส่วน IC/GO สัดส่วน VA/GO อัตราขยายตัวและโครงสร้างของมูลค่าเพิ่ม ณ ราคาประจำปี และราคาคงที่ ณ ปี 2546 และดัชนีราคาผลิตภัณฑ์จังหวัด (Implicit Price Index) ของปี 2546 – 2552 ในกรณีที่การตรวจสอบดังกล่าว แสดงผลที่เปลี่ยนไปจากเดิม เช่นมีการแกว่งตัวของอัตราขยายตัว สัดส่วน IC/GO สัดส่วน VA/GO ระหว่างปี หรือมีโครงสร้างเปลี่ยนไป จะต้องมีการวิเคราะห์ย้อนหลังด้วยเพื่อหาสาเหตุ และอธิบายเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับสถานการณ์การผลิตจริงในแต่ละปี ▪ สำนักงานคลังจังหวัดรวบรวม GPP ทั้ง 16 สาขา จัดทำบทวิเคราะห์ (เบื้องต้น) โดยแสดงอัตราการเติบโต และโครงสร้างการผลิต ทั้งในราคาประจำปีและราคาคงที่ ณ ปี 2546 พร้อมทั้ง วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างสาขา อธิบายเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงระหว่างปีในภาพรวม และรายสาขา โดยจะต้องสอดคล้องกับสถานการณ์จริงในพื้นที่ ▪ สำนักงานคลังจังหวัดมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด แบบ Bottom up ของจังหวัด
5	▪ สำนักงานคลังจังหวัดจัดการประชุมพิจารณาผลการจัดทำเบื้องต้นร่วมกันระหว่างผู้จัดทำและหน่วยงานต่างๆ เช่น ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย-ภาค สภาอุตสาหกรรมจังหวัด หอการค้าจังหวัด สมาคมธนาคาร สมาคมโรงแรม สศช.-ภาค คลังเขตที่รับผิดชอบพื้นที่ นักวิชาการในจังหวัด และ/หรือ ผู้ประกอบการรายสำคัญ เป็นต้น เพื่อปรับปรุงการจัดทำมูลค่าเพิ่มรายสาขาให้มีความถูกต้อง และ สะท้อนภาวะที่เป็นจริงในพื้นที่ ▪ สำนักงานคลังจังหวัดจัดประชุมเผยแพร่สถิติผลิตภัณฑ์จังหวัด (GPP) เบื้องต้นแก่คณะกรรมการ GPP จังหวัด ภายหลังจากการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นจากการประชุมพิจารณาผลการจัดทำเบื้องต้นร่วมกัน (ถ้ามี)

หมายเหตุ
1. IC/GO หมายถึงสัดส่วนของค่าใช้จ่ายขั้นกลางต่อมูลค่าผลผลิต
2. VA/GO หมายถึงสัดส่วนของมูลค่าเพิ่มต่อมูลค่าผลผลิต

การพิจารณาระดับคะแนนแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ขั้นตอน โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ระดับที่ 1	5	5
ระดับที่ 2	45	50
ระดับที่ 3	20	70
ระดับที่ 4	20	90
ระดับที่ 5	10	100
รวม	**100**	

<u>ขั้นตอนที่ 1</u> (ร้อยละ 5)

1.1 ประชุมทบทวนผลการจัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดในปีที่ผ่านมา ระบุปัญหาอุปสรรค พร้อมทั้ง วางแผนดำเนินการปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดรายสาขา และกระบวนการดำเนินงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

<u>ขั้นตอนที่ 2</u> (ร้อยละ 45)

<u>มิติเชิงปริมาณ</u> (ร้อยละ 20 คะแนน)

2.1 รวบรวมกิจกรรมการผลิตที่มีในจังหวัด รวมถึงกิจกรรมการผลิตที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า จำแนกเป็นรายสาขา (ตามรหัส TSIC) และข้อมูลผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่มีในจังหวัดทั้งหมดตามแนวทางการจัดทำ GPP ของสาขานั้นๆ โดยจำแนกข้อมูลผู้ประกอบการแบ่งตามขนาดกิจการ (หรือแบ่งตามพื้นที่ในกรณีสาขาเกษตรกรรมหมวดการปลูกพืช) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประชากร (population frame หรือ N) ของจังหวัด ประจำปี 2548 – 2552 โดยระบุแหล่งที่มา และหลักเกณฑ์การจำแนกขนาดกิจการ เช่น พิจารณาจากรายได้ และ/หรือ ประเภทเครื่องมือ เครื่องจักร และ/หรือ พื้นที่

2.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง (n) และข้อมูลผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่เลือกเป็นตัวอย่างในการสำรวจจัดเก็บข้อมูล จำแนกเป็นรายสาขา (ตามรหัส TSIC) ประจำปี 2548 – 2552 โดยแบ่งตัวอย่างตามขนาดกิจการ ที่สอดคล้องกับฐานข้อมูลประชากรในข้อ 2.1

โดยเกณฑ์คะแนนข้อ 2.1 และ 2.2 พิจารณาให้คะแนนจากจำนวนกิจกรรมการผลิตที่จัดเก็บข้อมูล (ตามรหัส TSIC) ทั้ง 16 สาขาเทียบกับจำนวนกิจกรรมการผลิตทั้งหมดที่มีในจังหวัด ดังนี้

ร้อยละ	12	14	16	18	20
กิจกรรมการผลิตที่จัดเก็บได้ทั้งหมด	จัดเก็บข้อมูลได้ตั้งแต่ร้อยละ 41 - 50 จากกิจกรรมการผลิตทั้งหมดที่มีในจังหวัด	จัดเก็บข้อมูลได้ตั้งแต่ร้อยละ 51 - 60 จากกิจกรรมการผลิตทั้งหมดที่มีในจังหวัด	จัดเก็บข้อมูลได้ตั้งแต่ร้อยละ 61 - 70 จากกิจกรรมการผลิตทั้งหมดที่มีในจังหวัด	จัดเก็บข้อมูลได้ตั้งแต่ร้อยละ 71 – 80 จากกิจกรรมการผลิตทั้งหมดที่มีในจังหวัด	จัดเก็บข้อมูลได้ตั้งแต่ร้อยละ 81 ขึ้นไป จากกิจกรรมการผลิตทั้งหมดที่มีในจังหวัด

มิติคุณภาพ (ร้อยละ 25)

2.3 ความครบถ้วนของข้อมูลที่ใช้สำหรับจัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด ในแต่ละสาขาการผลิตจากหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ จังหวัดต้องประสานให้ได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่ใช้สำหรับจัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด ในแต่ละสาขาการผลิตจากหน่วยงานภาครัฐในจังหวัด เช่น ข้อมูลปริมาณการผลิต ราคาผลผลิต ข้อมูลจากการจัดเก็บภาษี จำแนกตามรหัสอุตสาหกรรมการผลิต (TSIC หรือ ISIC) ข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ จากหน่วยราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจและองค์กรอิสระในจังหวัด ฯลฯ อย่างครบถ้วน (ร้อยละ 5)

2.4 รวบรวมผลการสำรวจจัดเก็บข้อมูล ทั้งในกรณีที่เก็บข้อมูลผู้ประกอบการทุกราย และกรณีที่สุ่มตัวอย่าง โดยมีการจัดทำฐานข้อมูลเป็นแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic file) อย่างเป็นระบบเป็นอนุกรมรายปี 2546 - 2552 (อย่างน้อยปี 2548 เป็นต้นไป) (ร้อยละ 10)

2.5 ทำการตรวจสอบความสอดคล้องในรายละเอียดของข้อมูลที่จัดเก็บได้ (Editing) และทำการประเมินค่าที่ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง ในกรณีที่สำรวจตัวอย่าง ให้แสดงการประมาณค่าผลการสำรวจของกิจกรรมจากตัวอย่าง (n) ให้เป็นค่าตามจำนวนประชากรทั้งหมด (N) ในแต่ละขนาดกิจการของกิจกรรมการผลิตนั้นๆ ตามหลักวิชาสถิติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับมิติเชิงปริมาณ (ร้อยละ 10)

โดยการให้คะแนนในขั้นตอนที่สูงขึ้น จะต้องผ่านการดำเนินงานในขั้นตอนระดับต้นมาก่อน

ขั้นตอนที่ 3 (ร้อยละ 20)

3.1 นำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 2 มาทำการคำนวณในแบบคำนวณ GPP-3 โดยตรวจสอบความถูกต้องของการคำนวณ และ สามารถปรับปรุงสูตรการคำนวณเองได้ ตามความเหมาะสมของข้อมูลที่จัดเก็บมาได้ (ร้อยละ 10)

3.2 สามารถทำการเชื่อมโยงข้อมูลจากแบบคำนวณ GPP-3 ไปยังแบบคำนวณ GPP-2 และ GPP-1 ได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วนทุกกิจกรรมการผลิตที่มีในแต่ละสาขาพร้อมทั้ง

แสดงอัตราการเติบโต (Growth Rate) ระหว่างปี โครงสร้างการผลิต (Structure) ที่มาของการขยายตัว (Source of Growth) ทั้งในราคาประจำปีและราคาคงที่ ณ ปี 2546 รวมถึงดัชนีราคา (Implicit Price Index) และ สัดส่วน IC/GO, VA/GO (ร้อยละ 10)

โดยการให้คะแนนในขั้นตอนที่สูงขึ้น จะต้องผ่านการดำเนินงานในขั้นตอนระดับต้นมาก่อน

ขั้นตอนที่ 4 (ร้อยละ 20)

4.1 สำนักงานคลังจังหวัดรวบรวม GPP ทั้ง 16 สาขา อนุกรมปี 2546 -2552 พร้อมทั้งดำเนินการพิจารณาตรวจสอบวิเคราะห์ผลการจัดทำ GPP รายกิจกรรม ภาพรวมของสาขาและภาพรวมจังหวัด ในสาระสำคัญ 1) ความครอบคลุมของกิจกรรมการผลิตที่มีในจังหวัด 2) การจัดทำฐานข้อมูลที่ถูกต้องทั้งในด้านกระบวนการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และความสอดคล้องของฐานข้อมูลกับสถานการณ์จริงในพื้นที่ 3) ความถูกต้องของการจัดทำ worksheet ประมวลผล GPP ในขั้นตอนที่ 2 และ 3 ทั้งในด้านรายการข้อมูล สูตรการคำนวณ และการเชื่อมโยงไฟล์ข้อมูล และ 4) ตรวจสอบความเป็นไปได้ของสัดส่วน IC/GO สัดส่วน VA/GO อัตราขยายตัวและโครงสร้างของมูลค่าเพิ่ม ณ ราคาประจำปีและราคาคงที่ ณ ปี 2546 และดัชนีราคาผลิตภัณฑ์จังหวัด (Implicit Price Index) ของปี 2546 – 2552 ในกรณีที่การตรวจสอบดังกล่าว แสดงผลที่เปลี่ยนไปจากเดิม เช่นมีการแกว่งตัวของอัตราขยายตัว สัดส่วน IC/GO สัดส่วน VA/GO ระหว่างปี หรือมีโครงสร้างเปลี่ยนไป จะต้องมีการวิเคราะห์ย้อนหลังด้วยเพื่อหาสาเหตุ และอธิบายเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับสถานการณ์การผลิตจริงในแต่ละปี (ร้อยละ 5)

4.2 สำนักงานคลังจังหวัด ดำเนินการจัดทำบทวิเคราะห์ (เบื้องต้น) ของอนุกรมปี 2546 – 2551 โดยแสดงอัตราการเติบโต และโครงสร้างการผลิต ทั้งในราคาประจำปีและราคาคงที่ ณ ปี 2546 พร้อมทั้งวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างสาขา อธิบายสาเหตุและผลของการเปลี่ยนแปลงระหว่างปีในภาพรวม และรายสาขา โดยจะต้องสอดคล้องกับสถานการณ์จริงในพื้นที่ (ร้อยละ 10)

4.3 สำนักงานคลังจังหวัด จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจัดทำ GPP แบบ Bottom up ของจังหวัดที่มีรายละเอียดเป็นรายสาขาการผลิต เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้ และข้อมูลพื้นฐานของจังหวัดสู่บุคลากรในกรณีที่มีการโยกย้าย สับเปลี่ยน (ร้อยละ 5)

โดยการให้คะแนนในขั้นตอนที่สูงขึ้น จะต้องผ่านการดำเนินงานในขั้นตอนระดับต้นมาก่อน

ขั้นตอนที่ 5 (ร้อยละ 10)

5.1 สำนักงานคลังจังหวัดจัดการประชุมพิจารณาผลการจัดทำเบื้องต้นของ GPP อนุกรมปี 2546 - 2551 ร่วมกันระหว่างผู้จัดทำและหน่วยงานต่างๆ เช่น ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย-ภาค สภาอุตสาหกรรมจังหวัด หอการค้าจังหวัด สมาคมธนาคาร สมาคมโรงแรม

สศช.-ภาค คลังเขตที่รับผิดชอบพื้นที่ นักวิชาการในจังหวัด และ/หรือ ผู้ประกอบการรายสำคัญ เป็นต้น เพื่อปรับปรุงการจัดทำมูลค่าเพิ่มรายสาขาให้มีความถูกต้อง และ สะท้อนภาวะที่เป็นจริงในพื้นที่ (ร้อยละ 5)

5.2 สำนักงานคลังจังหวัดจัดประชุมเผยแพร่สถิติผลิตภัณฑ์จังหวัด (GPP) เบื้องต้นแก่คณะกรรมการ GPP จังหวัด ภายหลังจากการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อคิดเห็นจากการประชุมพิจารณาผลการจัดทำเบื้องต้นร่วมกัน (ถ้ามี) (ร้อยละ 5)

แนวทางการประเมินผล :

ระดับที่	เกณฑ์การให้คะแนน	แนวทางการประเมินผล
1	**ขั้นตอนที่ 1 :** ■ หน่วยงานผู้จัดทำข้อมูล GPP รายสาขา ทบทวนผลการจัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดในปีที่ผ่านมา ระบุปัญหาและอุปสรรค พร้อมทั้งวางแผนการปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดรายสาขา และกระบวนการดำเนินงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	**ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ** ➴ เอกสาร/หลักฐานที่แสดงว่าจังหวัดดำเนินงานในขั้นตอนที่ 1 มีดังนี้ ➢ รายงานการประชุม ที่มีเนื้อหาแสดงถึงการทบทวนผลการจัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ➢ แผนการดำเนินงานจัดทำ GPP ในปีงบประมาณ 2553 (มีเนื้อหาครบทุกสาขา)
2	**ขั้นตอนที่ 2 :** ■ จัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดรายสาขาให้ครอบคลุมกิจกรรมการผลิตที่มีในจังหวัด รวมถึงกิจกรรมการผลิตที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า รวมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้องความสอดคล้องของข้อมูลรายสาขาตามหลักวิชาการ ประกอบด้วย ข้อมูลประชากรและการสุ่มตัวอย่าง ข้อมูลผลการสำรวจตัวอย่างและการปรับ	**ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ** ➴ เอกสาร (hard copy) และ/หรือ ข้อมูลที่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบในรูปอิเลคทรอนิกส์ ที่แสดงว่าจังหวัดดำเนินงานในขั้นตอนที่ 2 มีดังนี้ ➢ ข้อมูลที่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบในรูปอิเลคทรอนิกส์ และ/หรือเอกสาร (hard copy) ที่แสดงกิจกรรมการผลิตทั้งหมด (ตามรหัส TSIC) ที่มีในจังหวัด ปี พ.ศ. 2548 - 2552 (population frame หรือ N) โดยจำแนกเป็นรายสาขา และแบ่งตามขนาดกิจการหรือแบ่งตามพื้นที่ โดยระบุแหล่งที่มา และหลักเกณฑ์การจำแนกขนาดกิจการ

ระดับที่	เกณฑ์การให้คะแนน	แนวทางการประเมินผล
	ค่าผลสำรวจเป็นค่าประชากร โดยบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลที่เป็นแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic file) (ซึ่งไม่ใช่แบบคำนวณ GPP-3)	➢ ข้อมูลที่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบในรูปอิเลคทรอนิกส์ และ/หรือเอกสาร (hard copy) ที่แสดงกิจกรรมการผลิตที่ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล (ตามรหัส TSIC) ปี พ.ศ. 2548 - 2552 โดยจำแนกสาขาและขนาดกิจการที่สอดคล้องกับขั้นตอนข้างต้น พร้อมทั้งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลง และสาเหตุการเปลี่ยนแปลงในแต่ละปี ➢ การแสดงถึงวิธีการจัดเก็บข้อมูล และการปรับปรุงข้อมูลในกรณีที่ข้อมูลที่ได้รับมาไม่สมบูรณ์ (การ edit ข้อมูล) ➢ ข้อมูลที่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบในรูปอิเลคทรอนิกส์ และ/หรือเอกสาร (hard copy) ที่แสดงถึงวิธีการประมาณค่าของกิจกรรมจากตัวอย่าง (n) ให้เป็นค่าตามจำนวนทั้งหมด (N) ในแต่ละขนาดกิจการของกิจกรรมการผลิตนั้นๆ <u>ตามหลักวิชาสถิติ</u>
3	**<u>ขั้นตอนที่ 3</u> :** ■ จัดทำมูลค่าเพิ่มในแบบคำนวณ GPP-3 เป็นรายสาขา และแสดงอัตราการเติบโต (Growth Rate) ระหว่างปี โครงสร้างการผลิต (Structure) ที่มาของการขยายตัว (Source of Growth) ทั้งในราคาประจำปีและราคาคงที่ ณ ปี 2546 รวมถึงดัชนีราคา (Implicit Price Index) และ สัดส่วน IC/GO, VA/GO	**ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ** ➢ หลักฐานที่แสดงว่าจังหวัดดำเนินงานในขั้นตอนที่ 3 มีดังนี้ ➢ ฐานข้อมูลในรูปอิเล็กทรอนิกส์/ไฟล์ข้อมูล และ/หรือ เอกสารที่แสดงถึงการนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 2 มาลงในตาราง GPP-3 อย่างถูกต้อง และ แสดงถึงวิธีการปรับปรุงสูตรการคำนวณเองได้ ➢ ฐานข้อมูลในรูปอิเล็กทรอนิกส์/ไฟล์ข้อมูล และ/หรือ เอกสารที่แสดงถึงความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลจาก GPP-3 ไปยัง GPP-2 และ GPP-1 ได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน ทุกกิจกรรมการผลิตที่มีในแต่ละสาขา และแสดงอัตราการเติบโต (Growth Rate) ระหว่างปี โครงสร้างการผลิต (Structure) ที่มาของการ

ระดับที่	เกณฑ์การให้คะแนน	แนวทางการประเมินผล
		ขยายตัว (Source of Growth) ทั้งในราคาประจำปีและราคาคงที่ ณ ปี 2546 รวมถึงดัชนีราคา (Implicit Price Index) และ สัดส่วน IC/GO, VA/GO
4	**<u>ขั้นตอนที่ 4</u> :** สำนักงานคลังจังหวัด ▪ ดำเนินการรวบรวม GPP ทั้ง 16 สาขา อนุกรมปี 2546 -2552 พร้อมทั้งตรวจสอบวิเคราะห์ผลการจัดทำ GPP รายกิจกรรม ภาพรวมของสาขา และภาพรวมจังหวัด ในสาระสำคัญ 1) ความครอบคลุมของกิจกรรมการผลิตที่มีในจังหวัด 2) การจัดทำฐานข้อมูลที่ถูกต้องทั้งในด้านกระบวนการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และความสอดคล้องของฐานข้อมูลกับสถานการณ์จริงในพื้นที่ 3) ความถูกต้องของการจัดทำ worksheet ประมวลผล GPP ในขั้นตอนที่ 2 และ 3 และ 4) ความเป็นไปได้ของสัดส่วน IC/GO สัดส่วน VA/GO อัตราขยายตัวและโครงสร้างของมูลค่าเพิ่ม ณ ราคาประจำปีและราคาคงที่ ณ ปี 2546 และ (Implicit Price Index) ▪ จัดทำบทวิเคราะห์ (เบื้องต้น) อนุกรมปี 2546 – 2551 โดยแสดงอัตราการเติบโต และโครงสร้างการผลิต ทั้งในราคา	**<u>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</u>** เอกสาร/หลักฐานที่แสดงว่าจังหวัดดำเนินงานในขั้นตอนที่ 4 มีดังนี้ รายงานผลการตรวจสอบการจัดทำ GPP เบื้องต้นจากคลังจังหวัด ทั้ง 16 สาขาการผลิต อนุกรมปี 2546 -2552 โดยมีเนื้อหาที่แสดงถึงการพิจารณาตรวจสอบ 1) ความครอบคลุมของกิจกรรมการผลิตที่มีในจังหวัด 2) การจัดทำฐานข้อมูลที่ถูกต้องทั้งในด้านกระบวนการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และความสอดคล้องของฐานข้อมูลกับสถานการณ์จริงในพื้นที่ 3) ความถูกต้องของการจัดทำ worksheet ประมวลผล GPP ในขั้นตอนที่ 2 และ 3 และ 4) ความเป็นไปได้ของสัดส่วน IC/GO สัดส่วน VA/GO อัตราขยายตัวและโครงสร้างของมูลค่าเพิ่ม ณ ราคาประจำปีและราคาคงที่ ณ ปี 2546 และดัชนีราคาผลิตภัณฑ์จังหวัด (Implicit Price Index)ของปี 2546 – 2552 ในกรณีที่การตรวจสอบดังกล่าวแสดงผลที่เปลี่ยนไปจากเดิม เช่นมีการแกว่งตัวของอัตราขยายตัว สัดส่วน IC/GO สัดส่วน VA/GO ระหว่างปี หรือมีโครงสร้างเปลี่ยนไป จะต้องมีการวิเคราะห์ย้อนหลังด้วยเพื่อหาสาเหตุและอธิบายเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับสถานการณ์การผลิตจริงในแต่ละปี บทวิเคราะห์ GPP ทั้ง 16 สาขา (เบื้องต้น) อนุกรมปี 2546 – 2551 ที่จะนำเสนอในการประชุมพิจารณาผลการจัดทำเบื้องต้น เอกสาร (hard copy) และแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์

ระดับที่	เกณฑ์การให้คะแนน	แนวทางการประเมินผล
	ประจำปีและราคาคงที่ ณ ปี 2546 พร้อมทั้ง วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างสาขา อธิบายเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงระหว่างปีในภาพรวม และรายสาขา โดยจะต้องสอดคล้องกับสถานการณ์จริงในพื้นที่	(Electronics file) ของคู่มือปฏิบัติงานจัดทำ GPP เป็นรายสาขาการผลิตและในภาพรวม ที่ผู้อ่านสามารถนำไปใช้ศึกษาและปฏิบัติงานได้ โดยแสดงถึงแหล่งข้อมูล การประสานงานระหว่างหน่วยงาน แนวคิดในประยุกต์ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ของจังหวัด (ไม่กำหนดรูปแบบคู่มือปฏิบัติงาน)
	▪ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานจัดทำ GPP	
5	**<u>ขั้นตอนที่ 5</u> :** สำนักงานคลังจังหวัดดำเนินการ ▪ จัดการประชุมพิจารณาผลการจัดทำเบื้องต้นร่วมกันระหว่างผู้จัดทำและหน่วยงานต่างๆ เช่น ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย-ภาค สภาอุตสาหกรรมจังหวัด หอการค้าจังหวัด สมาคมธนาคาร สมาคมโรงแรม สศช.-ภาคคลังเขตที่รับผิดชอบพื้นที่ นักวิชาการในจังหวัด และ/หรือผู้ประกอบการรายสำคัญ เป็นต้น เพื่อปรับปรุงการจัดทำมูลค่าเพิ่มรายสาขาให้มีความถูกต้อง และสะท้อนภาวะที่เป็นจริงในพื้นที่ ▪ จัดประชุมเผยแพร่สถิติผลิตภัณฑ์จังหวัด (GPP) เบื้องต้นแก่คณะกรรมการ GPP จังหวัด ภายหลังจากการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นจากการประชุมพิจารณาผลการจัดทำเบื้องต้นร่วมกัน (ถ้ามี)	**<u>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</u>** เอกสาร/หลักฐานที่แสดงว่าจังหวัดดำเนินงานในขั้นตอนที่ 5 มีดังนี้ ▸ รายงานการประชุม ที่มีเนื้อหาแสดงถึงข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อคิดเห็นจากที่ประชุม ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์แก่การปรับปรุงแก้ไข GPP ให้ถูกต้อง และ สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในพื้นที่ พร้อมทั้งระบุผู้เข้าร่วมประชุมพิจารณาผลการจัดทำ GPP ▸ บทวิเคราะห์ GPP ทั้ง 16 สาขา อนุกรมปี 2546 – 2551 ที่เผยแพร่แก่คณะกรรมการ GPP จังหวัด และ รายงานการประชุม

หมายเหตุ:

1) การดำเนินงานขั้นตอนที่ 2 สามารถ download แบบสำหรับนับจำนวนกิจกรรมและประเมินคุณภาพข้อมูล ได้ที่ Website ของ สศช. ดังนี้ http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=149 หัวข้อ **"KPI จังหวัด แบบสำหรับนับจำนวนกิจกรรมและประเมินคุณภาพข้อมูล"**

2) การดำเนินงานขั้นตอนที่ 3 และ 4 สามารถ download ตัวอย่างแนวทางการจัดทำ GPP ทั้ง 16 สาขาจาก website ของ สศช. ดังนี้ http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=149

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

จัดเก็บข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ สศช. ดำเนินการประเมินผลการจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดของแต่ละจังหวัด เป็นรายสาขาการผลิต 16 สาขา โดยมีแบบประเมินผล และแบบสอบถามในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่คลังจังหวัดและพิจารณาฐานข้อมูล กระดาษทำการอิเล็กทรอนิกส์ การอธิบายการเปลี่ยนแปลงในแต่ละสาขาการผลิต และการอธิบายภาพรวมของเศรษฐกิจในจังหวัด

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก:

1) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ชื่อ สกุล	หมายเลขโทรศัพท์
นางจุฑารัตน์ ชมภูพันธุ์	โทร 0 2280 4085 ต่อ 6206

2) กรมบัญชีกลาง

ชื่อ สกุล	หมายเลขโทรศัพท์
นางสาวสุดา ดุลยประพันธ์	โทร 0 2271 2894

ภาคผนวก ฉ

แนวทางการจัดทำแผนการจัดการความรู้ในหมวด 4 (ข)
การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

แนวทางการจัดทำแผนการจัดการความรู้ในหมวด 4 (ข) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 สำนักงาน ก.พ.ร. มุ่งมั่นให้ทุกจังหวัดมีการขยายผลการดำเนินงานการจัดการความรู้โดยส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในจังหวัดให้ต่อเนื่องจากปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งจะมุ่งเน้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์ความรู้ที่สำคัญที่จะมีผลต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ในการนี้เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทางสำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้เสนอแนวทางด้านการจัดการความรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ดังต่อไปนี้

1. จังหวัดทบทวนประเด็นยุทธศาสตร์ และกำหนดองค์ความรู้ที่สามารถตอบรับประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อให้เป็นปัจจุบันให้มากที่สุด

2. จัดทำแผนการจัดการความรู้ โดย

2.1 กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นตามประเด็นยุทธศาสตร์ โดยจังหวัดนำข้อมูลตามที่ระบุไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มาดำเนินการ ทั้งนี้อาจนำ template แผนการจัดการความรู้ของปี 2550 (แบบฟอร์ม 1) มาใช้ก็ได้

2.2 จังหวัดเลือก**องค์ความรู้ที่จำเป็น 3 องค์ความรู้จากอย่างน้อย 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน** และไม่ควรซ้ำซ้อนกับองค์ความรู้ที่จังหวัดได้เคยเลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ไปแล้ว แต่หากจำเป็นต้องเป็นองค์ความรู้เดิม จังหวัดจะต้องทบทวนและเพิ่มเติมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการให้มากขึ้นหรือครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้นอย่างชัดเจน พร้อมระบุเหตุผลที่เลือกองค์ความรู้นั้นประกอบด้วย

2.3 การเลือกตัวชี้วัด (KPI) เพื่อวัดผลการจัดการความรู้ จังหวัดพิจารณาเลือกตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรองที่มีนัยสำคัญ อย่างน้อย 1 KPI ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลสำเร็จของการจัดการความรู้ในจังหวัด

2.4 ผู้บริหารสูงสุดของจังหวัด (CEO) และผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO) ของจังหวัดทบทวนความถูกต้องและความเหมาะสมพร้อมลงนามรับรองเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ทราบและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้

2.5 การจัดทำและปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ (แบบฟอร์ม 2) ควรมีรายละเอียดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ ตามขั้นตอนทั้ง 7 ขั้นตอน (Knowledge Management Process = **KMP**) และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง 6 องค์ประกอบ (Change Management Process = **CMP**) นำมาบูรณาการร่วมกัน **โดยจังหวัดอาจจะไม่ต้องนำความสัมพันธ์ระหว่าง KMP และ CMP มาทำ Matrix ก้นก็ได้ แต่**สามารถอ้างอิง CMP ทั้ง 6 องค์ประกอบลงไปในแต่ละขั้นตอนของการจัดการความรู้ได้ (ดังช่องหมายเหตุตามตัวอย่างแนบ) สำหรับกิจกรรมยกย่องชมเชย (CMP องค์ประกอบที่6) นั้นควรแสดงให้เห็น

ชัดเจนเป็นรูปธรรมเพิ่มเป็นกิจกรรมที่ 8 ในแบบฟอร์ม 2 เพื่อส่งเสริมและผลักดันความเข้าใจในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ให้มากยิ่งขึ้น

2.6 จังหวัดควรต้องดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรม และสามารถดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ในทุกกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้ในแต่ละขั้นตอน

2.7 จังหวัดดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ที่ได้จัดทำทั้ง 3 แผน พร้อมทั้งติดตามผลงานและความก้าวหน้าในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เป็นระยะ ๆ รวมถึงการเก็บข้อมูลหลักฐานการดำเนินกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนของการจัดการความรู้ไว้ด้วย เพื่อเตรียมรับการตรวจประเมินโดยเจ้าหน้าที่ของ ก.พ.ร.และ TRIS ต่อไป

2.8 การวัดผลลัพธ์ของการดำเนินการจะพิจารณาจากร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการที่จังหวัดดำเนินการได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรม ตามแผนการจัดการความรู้ของจังหวัดที่กำหนดไว้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง งานบริการหรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานได้ผลผลิต (outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ทำให้องค์ความรู้ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงหรือเป็นที่พึงพอใจ

หมายเหตุ

แนวทางการจัดทำแผนการจัดการความรู้ในแต่ละองค์ความรู้จังหวัดสามารถศึกษาทบทวนแนวคิดและแนวทางการจัดการความรู้ในแต่ละขั้นตอน ตามรายละเอียดที่ระบุใน

1. " คู่มือการจัดการความรู้:จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ (โดยสำนักงาน ก.พ.ร.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549) " (เล่มสีเขียวอ่อน)

2. " คู่มือการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของจังหวัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 " (เล่มสีชมพู)

3. ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ และรายละเอียดของแต่ละกิจกรรม ตามเอกสารแนบท้าย

สำหรับการเขียนแผนและการจัดทำรายละเอียดของแผนนั้น จังหวัดอาจนำ template แผนการจัดการความรู้ของปี 2550 ตามแบบฟอร์ม 1 และแบบฟอร์ม 2 มาใช้ตามหมายเหตุข้อ 3 หรือ จัดทำรายละเอียดของแผนขึ้นเองโดยมีข้อมูลครอบคลุมกิจกรรมในขั้นตอนการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอน และเมื่อดำเนินการในแต่ละกิจกรรมของการจัดการความรู้แล้วจะทำให้เกิดกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงทั้ง 6 องค์ประกอบได้อย่างไร

หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร. นางกลิ่นจันทน์ เขียวเจริญ โทร. 02-3569939

ความแตกต่างของแผนการจัดการความรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และ 2553

2.2 จังหวัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็น 3 องค์ความรู้จากอย่างน้อย 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน และไม่ควรซ้ำซ้อนกับองค์ความรู้ที่จังหวัดได้เคยเลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ไปแล้ว แต่หากจำเป็นต้องเป็นองค์ความรู้เดิม จังหวัดจะต้องทบทวนและเพิ่มเติมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการให้มากขึ้นหรือครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้นอย่างชัดเจน พร้อมระบุเหตุผลที่เลือกองค์ความรู้นั้นประกอบด้วย

2.5 การจัดทำและปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ (แบบฟอร์ม 2) ควรมีรายละเอียดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ ตามขั้นตอนทั้ง 7 ขั้นตอน (Knowledge Management Process = KMP) และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง 6 องค์ประกอบ (Change Management Process = CMP) นำมาบูรณาการร่วมกัน โดยจังหวัดอาจจะไม่ต้องนำความสัมพันธ์ระหว่าง KMP และ CMP มาทำ Matrix กันก็ได้ แต่สามารถอ้างอิง CMP ทั้ง 6 องค์ประกอบลงไปใน แต่ละขั้นตอนของการจัดการความรู้ (ดังช่องหมายเหตุตามตัวอย่างแนบ) สำหรับกิจกรรมยกย่องชมเชย (CMP องค์ประกอบที่ 6) นั้นควรแสดงให้เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรมเพิ่มเป็นกิจกรรมที่ 8 ในแบบฟอร์ม 2 เพื่อส่งเสริมและผลักดันความเข้าใจในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ให้มากยิ่งขึ้น

2.6 จังหวัดควรต้องดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรม และสามารถดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ในทุกกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้ในแต่ละขั้นตอน

ตัวอย่าง Template

แผนการจัดการความรู้ของปี 2550 ตามแบบฟอร์ม 1 และ แบบฟอร์ม 2

<table>
<tr><td colspan="5">แบบฟอร์มที่ 1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของจังหวัด</td></tr>
<tr><td colspan="4">ชื่อจังหวัด : .....</td><td>หน้าที่ : ...../.....</td></tr>
<tr><td>ประเด็นยุทธศาสตร์</td><td>เป้าประสงค์ (Objective)</td><td>ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง</td><td>เป้าหมายของตัวชี้วัด</td><td>องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์</td></tr>
<tr><td>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1
.....
.....
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5</td><td></td><td></td><td></td><td>องค์ความรู้ที่ตอบประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 1
.....
.....
องค์ความรู้ที่ตอบประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 5</td></tr>
<tr><td colspan="5">องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ คือ</td></tr>
<tr><td rowspan="4">แผนการจัดการความรู้แผนที่ 1</td><td colspan="4">ประเด็นยุทธศาสตร์ ... .</td></tr>
<tr><td colspan="4">องค์ความรู้ที่จำเป็น :</td></tr>
<tr><td colspan="4">เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ :</td></tr>
<tr><td colspan="4">ตัวชี้วัดตามคำรับรองและเป้าหมายที่เลือกใช้วัดการทำ KM :</td></tr>
<tr><td>แผนการจัดการความรู้แผนที่ 2</td><td colspan="4">.....</td></tr>
<tr><td>แผนการจัดการความรู้แผนที่ 3</td><td colspan="4">.....</td></tr>
<tr><td colspan="3">ผู้ทบทวน : .....
ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)</td><td colspan="2">ผู้อนุมัติ : .....
ผู้บริหารสูงสุดของจังหวัด (CEO)</td></tr>
</table>

ประเด็นยุทธศาสตร์ทุกประเด็นยุทธศาสตร์

เป้าประสงค์ทุกเป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรองและเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแต่ละเป้าประสงค์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือก

แบบฟอร์มที่ 2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน้าที่ : ...../.....

ประเด็นยุทธศาสตร์ : .....

องค์ความรู้ที่จำเป็น : .....

ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง : .....

เป้าหมายของตัวชี้วัดตามคำรับรอง : .....

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
1	กิจกรรมที่ 1 กิจกรรมที่ 1.1 กิจกรรมที่ 1.2							
	....							

ระบุเป็นช่วงเวลา (ระยะเวลาเริ่มต้น – สิ้นสุด) หรือจุดของเวลาแล้วเสร็จ

ระบุตัวชี้วัดสำเร็จของแต่ละกิจกรรม เช่น ร้อยละของจำนวนรายการที่ตรวจพบต่อจำนวนรายการที่ตรวจสอบ ระดับความสำเร็จ .....

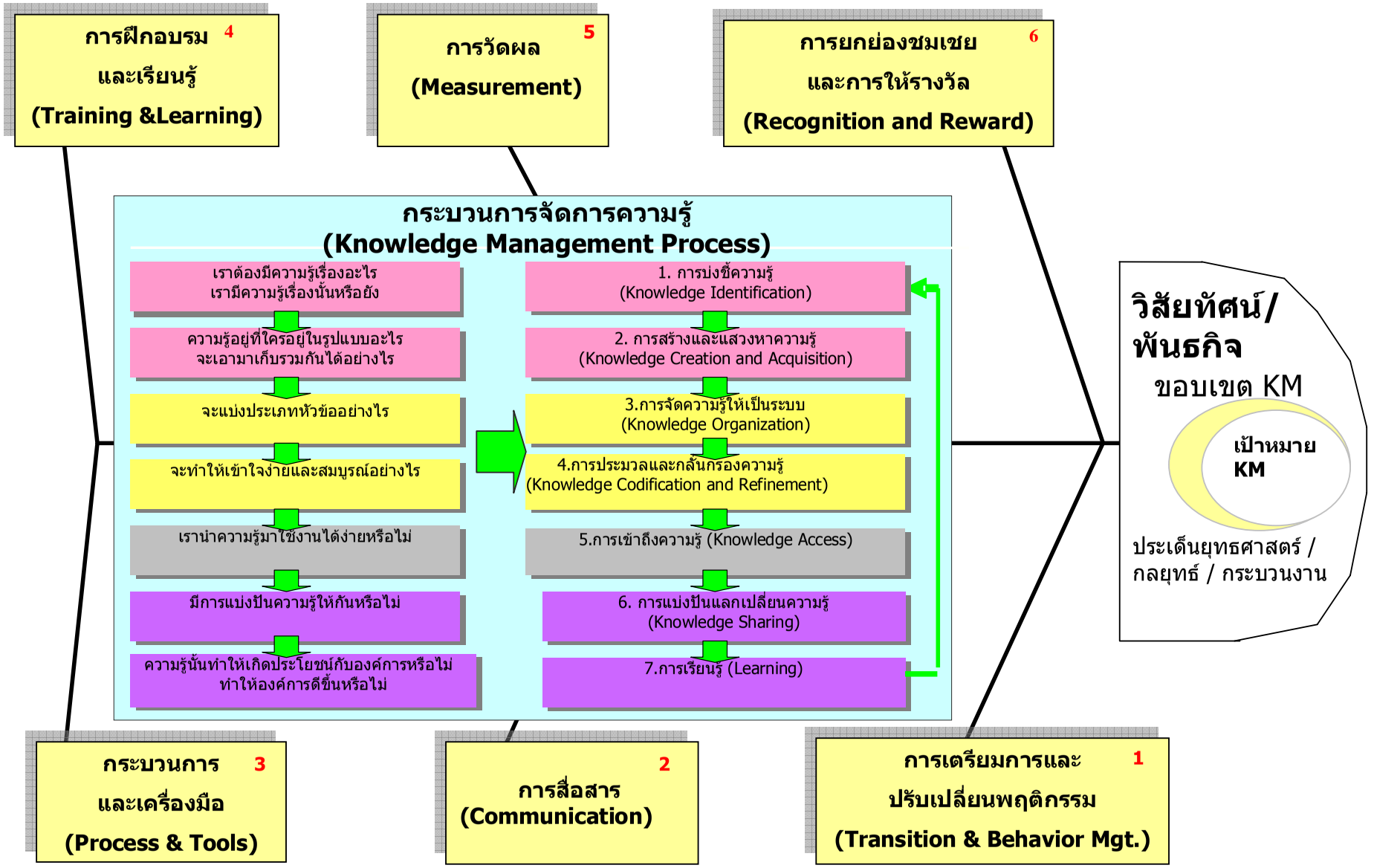
ให้ระบุค่าเป้าหมายของผลสำเร็จของแต่ละกิจกรรม เช่น ครบทุกรายการ (100 %)

ในช่อง **สถานะและหมายเหตุ** ให้ระบุความก้าวหน้าของการดำเนินการและรายละเอียดของเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดการความรู้

ผู้ทบทวน : .....
ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)

ผู้อนุมัติ : .....
ผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ (CEO)

การบูรณาการกระบวนการจัดการความรู้ และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง



แผนการจัดการความรู้ของจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบฟอร์มที่ 1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของจังหวัด				
ชื่อส่วนราชการ : จังหวัดนครศรีธรรมราช				**หน้าที่ : 1/1**
ประเด็นยุทธศาสตร์	**เป้าประสงค์ (Objective)**	**ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง**	**เป้าหมายของตัวชี้วัด**	**องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์**
<u>ประเด็นยุทธศาสตร์1</u> การพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการเกษตร อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ OTOP และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม	เพิ่มผลผลิตเพิ่มมูลค่า และเพิ่มรายได้จากการพัฒนาด้านการเกษตร อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ OTOP และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด	ระดับ 5	1. ด้านการบริหารจัดการองค์กร 2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม **3. พัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐาน**

องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาทำแผนการจัดการความรู้ คือ	
แผนการจัดการความรู้ แผนที่ 1	**ประเด็นยุทธศาสตร์** : การพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการเกษตร อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ OTOP และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม
	องค์ความรู้ที่จำเป็น : พัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐาน
	เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ : การบริการด้านที่พักและโรงแรม เป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาและยกระดับ และส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชให้ได้มาตรฐาน
	ผลสัมฤทธิ์ขององค์ความรู้ที่จำเป็น : เครือข่ายผู้ประกอบการภาครัฐ/เอกชนด้านการท่องเที่ยวที่เข้ารับการอบรมสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปขยายผลต่อให้กับบุคลากรในองค์กรได้นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ **ตัวชี้วัด :** ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายในองค์ความรู้ที่จำเป็นสามารถนำแนวทางในการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ **(เป้าหมาย : ร้อยละ 90)**
	ตัวชี้วัดตามคำรับรองและเป้าหมายที่เลือกใช้วัดการทำ KM : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพด้านการท่องเที่ยวของ จังหวัด

ผู้ทบทวน : .....ลงนาม CKO.....	**ผู้อนุมัติ : .....ลงนาม CEO.....**
(นาย.....)	(นาย.....)
รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช	ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช
ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)	**ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)**

แบบฟอร์มที่ 2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

ชื่อส่วนราชการ /จังหวัด : จังหวัดนครศรีธรรมราช **หน้าที่ : 1/5**

ประเด็นยุทธศาสตร์ : การพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการเกษตร อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ OTOP และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม

องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : พัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐาน

ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด

เป้าหมายของตัวชี้วัดตามคำรับรอง : ระดับ 5

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
1	**การบ่งชี้ความรู้** **การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม** 1.1 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ KM Team เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐานเกี่ยวกับองค์ความรู้เรื่อง - การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยว	1 ธ.ค.52	จำนวนแผนการจัดการความรู้	1 แผน	KM Team ของจังหวัดนครศรีธรรมราช	CKO ของจังหวัดนครศรีธรรมราช สำนักงานจังหวัดและ KM Team ของจังหวัด	ระยะเริ่มดำเนินการ	**KMP 1** **CMP 1**
	1.2 ศึกษาดูงานภายในประเทศ	18-25 ม.ค.52	จำนวนสถานที่ในการศึกษาดูงาน	4 แห่ง	คณะทำงาน KM Team ของจังหวัดศึกษาดูงานใน จ.ชลบุรี ชุมพร , เพชรบุรี , และระยอง ระหว่างวันที่ 19-22 ม.ค.52	สำนักงานจังหวัดและ KM Team ของจังหวัด		
	1.3 สรุปและประเมินผลการดำเนินโครงการฯ	สิงหาคม 2552	จำนวน KM Team	1 คณะทำงาน				

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
2	**การสร้างและแสวงหาความรู้** 2.1 มอบหมายคณะทำงานKM ผู้รับผิดชอบการสร้างและแสวงหาความรู้ในเรื่องต่าง ๆเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐานเพื่อวางแผนในการหาความรู้จากภายในและภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพฯ 2.2 จัดเวทีสัมมนาคณะทำงานผู้รับผิดชอบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการพัฒนาคุณภาพฯ	มกราคม 52 มกราคม 52	จำนวนคณะทำงานการจัดการความรู้ของจังหวัด จำนวนครั้งในการจัดสัมมนา	1 คณะทำงาน 3 ครั้ง	คณะทำงานKMที่พัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐาน คณะทำงานKM ที่พัฒนาคุณภาพฯ	KM Team ของจังหวัด KM Team ของจังหวัด	ระยะเริ่มดำเนินการ ระยะเริ่มดำเนินการ	**CMP 1,2**
3	**การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ** 3.1 รวบรวมความรู้ที่ได้จากการไปค้นคว้าเพิ่มเติมนำมาจัดเป็นหมวดหมู่และจัดทำฐานข้อมูลเป็น Knowledge Base การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐานเกี่ยวกับ - การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยว	กุมภาพันธ์ 2552	จำนวนฐานข้อมูลแหล่งความรู้ด้าน -การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยว	3 เรื่อง	คณะทำงานKMที่พัฒนาคุณภาพฯเกี่ยวกับ - การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยว	KM Team ของจังหวัดและสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ	**CMP 1**

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
	3.2จัดทำทำเนียบผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยว ในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐาน	กุมภาพันธ์ 2552	ทำเนียบผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยว	1 ชุด	ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยว	KM Team ระดับจังหวัด และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ	
4	**การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้** 4.1 จัดเสวนาผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยวร่วมพิจารณาองค์ความรู้ทั้ง 3 เรื่อง ที่จะให้กับกลุ่มเป้าหมายว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ดู ทั้งเนื้อหาฐานความรู้ ในเรื่องของภาษาความถูกต้องจัดให้เป็นมาตรฐานที่สามารถนำไปอ้างอิงได้โดยจัดทำในรูป "ร่าง"เอกสาร ก่อนนำไปสู่การปฏิบัติ	มีนาคม 2552	จำนวนครั้งของการเสวนาเนื้อหาองค์ความรู้	3 ครั้ง	ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยว และ KM Team ระดับจังหวัด และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	KM Team ระดับจังหวัด และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ	**CMP 1,2**
	4.2 เชิญบุคลากรผู้ทรงคุณวุฒิ และเชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยว ร่วมดำเนินการประมวลและกลั่นกรองความรู้โดยพิจารณารูปแบบและภาษาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เรียบเรียงให้ทันสมัยเข้าใจง่ายและสมบูรณ์เพื่อสะดวกในการศึกษาค้นคว้า	มีนาคม 2552	-จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยว -จำนวนฐานความรู้ที่ผ่านการประมวลและกลั่นกรอง	5 คน 3 ฐานความรู้	ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยวและ KM Team ระดับจังหวัด และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	KM Team ระดับจังหวัด และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ	

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
5	**การเข้าถึงความรู้** 5.1 นำความรู้มาพัฒนาเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 5.2 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูล และองค์ความรู้เกี่ยวกับ - การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบเอกสารและเว็บไซต์	มีนาคม - เมษายน 2552	-จำนวนฐานข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - จำนวนเอกสาร - การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยว	3 เรื่อง 3 เรื่อง	เครือข่ายผู้ประกอบการภาครัฐ/เอกชนด้านการท่องเที่ยว	KM Team ระดับจังหวัด และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ ระยะดำเนินการ	**CMP 2**
6	**การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้** 6.1 จัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ - เล่าเรื่องจากประสบการณ์ที่ประทับใจ - การสอนงานให้กับกลุ่ม เป้าหมาย 6.2 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (หนังสือเวียน ข่าว เว็บไซต์ เสียงตามสายฯลฯ) 6.3 จัดทำเอกสารคู่มือองค์ความรู้เกี่ยวกับ - การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยว	พฤษภาคม 2552	จำนวนครั้งในการจัดเวทีสัมมนา จำนวนครั้งในการประชาสัมพันธ์	2 ครั้ง 3 ครั้ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยว และ KM Team ระดับจังหวัด และเครือข่ายผู้ประกอบการภาครัฐ/เอกชนด้านการท่องเที่ยว และแกนนำชุมชน ประชาชนทั่วไป	KM Team ระดับจังหวัด และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ ระยะดำเนินการ	**CMP 3**

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
7	**การเรียนรู้** 7.1 ประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้ที่สนใจเข้าร่วมเวทีการเรียนรู้ และนำความรู้ไปปฏิบัติได้	มิถุนายน - กรกฎาคม 2552	จำนวนครั้งที่ประชาสัมพันธ์	2 ครั้ง		KM Team ระดับจังหวัด และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ	**CMP4 และ 5**
	(1) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้านความปลอดภัย	มิถุนายน 2552	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม	ผู้เข้าร่วมประชุม 100 คน	เครือข่ายผู้ประกอบการภาครัฐ/เอกชนด้านการท่องเที่ยวและแกนนำชุมชน ประชาชนทั่วไป			
	(2) ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการที่พัก/โรงแรม	23 มิ.ย.52 ณ ชุมชนท่องเที่ยวเขาพลายดำ	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม	ผู้เข้าร่วมประชุม 60 คน	เครือข่ายผู้ประกอบการภาครัฐ/เอกชนด้านการท่องเที่ยวและแกนนำชุมชน ประชาชนทั่วไป			
	(3) จัดกิจกรรมเวทีชุมชนแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ศึกษาดูงาน	กรกฎาคม 2552	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม	ผู้เข้าร่วมประชุม 20 คน	ผู้ประกอบการภาครัฐ/เอกชนด้านการท่องเที่ยว และ แกนนำชุมชน ประชาชนทั่วไป			

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
8	**การยกย่องชมเชยกลุ่มเป้าหมาย**	กันยายน 2552	จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการอบรมและนำไปขยายผลต่อ	3 คน	เครือข่ายผู้ประกอบการภาครัฐ/เอกชนด้านการท่องเที่ยวและแกนนำชุมชน ประชาชนทั่วไป	KM Team ระดับจังหวัด และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ	**CMP 6**

ผู้ทบทวน : .....**ลงนาม CKO**..... (นาย.....) รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช **ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)**	**ผู้อนุมัติ :** .....**ลงนาม CEO**..... (นาย.....) ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช **ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)**

ภาคผนวก ช

ตัวอย่างการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตาม SP 7

ตัวอย่างการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตาม SP 7

การจัดทำการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตาม SP 7 ดังต่อไปนี้ **เป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น** เนื่องจากในการดำเนินการส่วนราชการ/จังหวัด/สถาบันอุดมศึกษาต้องวิเคราะห์ให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ โครงการ กิจกรรม ของส่วนราชการ/จังหวัด/สถาบันอุดมศึกษาในแต่ละขั้นตอน และสามารถปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ส่วนราชการ/จังหวัด/สถาบันอุดมศึกษาสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากเอกสารการบริหารความเสี่ยง ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง "หลักสูตรการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Toolkits :Making Strategy Work)" โดยสามารถดาวน์โหลดได้ที่ http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=1404

ตัวอย่างจังหวัด ก

วิสัยทัศน์ เป็นดินแดนแห่งความสุข และเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	โครงการ	ความสอดคล้องกับกลยุทธ์
1 เป็นดินแดนแห่งความสุขด้วยการฟื้นฟูระบบนิเวศ	1 ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรรมคุณภาพที่ปลอดภัย การพัฒนาพื้นที่ต้นน้ำ พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และแก้ไขปัญหาอุทกภัย และภัยแล้ง	1.1. พัฒนาพื้นที่ต้นน้ำและแหล่งน้ำต้นทุนเพื่อการเกษตรและบรรเทาปัญหาอุทกภัย และภัยแล้ง 1.2. ส่งเสริมเกษตรกรรมและเกษตรอุตสาหกรรมที่มีคุณภาพและปลอดภัย 1.3. อนุรักษ์ฟื้นฟูธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และสร้างความสมดุลระบบนิเวศ	A โครงการส่งเสริมการปลูกไม้ผลไม้ยืนต้นตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง	1.3
			B โครงการก่อสร้างฝายอนุรักษ์ต้นน้ำลำธาร	1.1
			C โครงการส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาภาวะโลกร้อน	1.1
			D โครงการส่งเสริมรักษ์ป่าต้นน้ำ และป่าชุมชน โดยชุมชน	1.1 1.2

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	โครงการ	ความสอดคล้องกับกลยุทธ์
			F โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้การเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรด้วยการปลูกพืชแบบเกษตรอินทรีย์	1.2 1.3
2 พัฒนาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่ปลอดภัย	2 ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวธรรมชาติ เชิงเกษตร และเพื่อสุขภาพที่ประทับใจและปลอดภัย	2.1 พัฒนาสถานที่และส่งเสริมการท่องเที่ยว 2.2 พัฒนาธุรกิจท่องเทียว และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	A โครงการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัด	2.1
			Bโครงการพัฒนามาตรฐานและจัดระเบียบร้านค้าในสถานที่ท่องเที่ยว	2.2
			Cโครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประจำจังหวัดและพัฒนา	2.1

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดเป้าหมายการบริหารความเสี่ยง

1.1 วัตถุประสงค์การดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง

เพื่อให้โครงการสำคัญที่มีนัยสำคัญต่อการบรรลุความสำเร็จตามประเด็นยุทธศาสตร์สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ซึ่งจะส่งผลให้บรรลุความสำเร็จตามกลยุทธ์เป้าประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์

1.2 การพิจารณาคัดเลือกแผนงาน/โครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกโครงการเพื่อนำมาพิจารณาบริหารจัดการความเสี่ยงของจังหวัด ก

ปัจจัยพิจารณา	เกณฑ์การพิจารณา		
	1	2	3
1 สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์	ไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ในประเด็นยุทธศาสตร์	สอดคล้องกับบางกลยุทธ์ในประเด็นยุทธศาสตร์	สอดคล้องกับทุกกลยุทธ์ในประเด็นยุทธศาสตร์
2 งบประมาณที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553	ได้รับงบประมาณสูงเป็นลำดับ 3และต่ำกว่า	ได้รับงบประมาณสูงเป็นลำดับ 2	ได้รับงบประมาณสูงเป็นลำดับ 1

ผลพิจารณาคัดเลือกโครงการและจัดลำดับความสำคัญของโครงการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ประเด็นยุทธศาสตร์	โครงการ	สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ (a)	งบประมาณที่ได้รับ (b)	ความสำคัญของโครงการ (a*b)
เป็นดินแดนแห่งความสุขด้วยการฟื้นฟูระบบนิเวศ	A โครงการส่งเสริมการปลูกไม้ผลไม้ยืนต้นตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง	2	2	4
	B โครงการก่อสร้างฝายอนุรักษ์ต้นน้ำลำธาร	**2**	**3**	**6**
	C โครงการส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาภาวะโลกร้อน	2	1	2
	D โครงการส่งเสริม รักษ์ป่าต้นน้ำ และป่าชุมชนโดยชุมชน	2	1	2

ประเด็นยุทธศาสตร์	โครงการ	สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ (a)	งบประมาณที่ได้รับ (b)	ความสำคัญของโครงการ (a*b)
	F โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้การเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรด้วยการปลูกพืชแบบเกษตรอินทรีย์บริเวณหมู่บ้านพื้นที่ต้นน้ำ	2	1	2
พัฒนาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่ปลอดภัย	**A โครงการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด**	**2**	**3**	**6**
	B โครงการพัฒนาบุคลากรด้านมัคคุเทศ	2	1	2
	C โครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	2	2	4

จากตารางการวิเคราะห์ข้างต้นนำโครงการที่ได้ค่าคะแนนความสำคัญของโครงการสูงสุดในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มาเป็นตัวแทนในการบริหารจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ SP7

โครงการที่คัดเลือกมาดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง

1 ประเด็นยุทธศาสตร์ : เป็นดินแดนแห่งความสุขด้วยการฟื้นฟูระบบนิเวศ โครงการที่พิจารณามาดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง คือ โครงการก่อสร้างฝายอนุรักษ์ต้นน้ำลำธาร

วัตถุประสงค์ของโครงการ : จัดหาแหล่งน้ำให้เพียงพอต่อการทำการเกษตรในฤดูแล้ง

เป้าหมายการบริหารความเสี่ยงของโครงการ :

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของเกษตรในพื้นที่เป้าหมายมีแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร	ร้อยละ	30

2 ประเด็นยุทธศาสตร์ : พัฒนาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่ปลอดภัย โครงการที่พิจารณามาดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง คือ โครงการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัด

วัตถุประสงค์ของโครงการ : เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีทางด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด

เป้าหมายการบริหารความเสี่ยงของโครงการ :

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ 2552	ร้อยละ	10

<u>ขั้นตอนที่ 2</u> การระบุความเสี่ยง

1 ประเด็นยุทธศาสตร์ : เป็นดินแดนแห่งความสุขด้วยการฟื้นฟูระบบนิเวศ

โครงการก่อสร้างฝายอนุรักษ์ต้นน้ำลำธาร

กำหนดกิจกรรมที่โครงการต้องดำเนินการแล้วนำมาระบุความเสี่ยงตามมิติธรรมาภิบาล 9 องค์ประกอบ ดังนี้

กิจกรรม	มิติธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้อง								
	<u>ประสิทธิผล</u>	<u>ประสิทธิภาพ</u>	<u>ตอบสนอง</u>	<u>รับผิดชอบ</u>	<u>โปร่งใส</u>	<u>มีส่วนร่วม</u>	<u>กระจายอำนาจ</u>	<u>นิติธรรม</u>	<u>เสมอภาค</u>
การจัดจ้าง	- ได้ผู้รับเหมาที่ไม่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของโครงการ	-จัดซื้อจัดจ้างล่าช้ากว่าแผนที่กำหนด	-	-ไม่มีผู้รับผิดชอบโครงการที่ชัดเจน -บุคลากรที่รับผิดชอบมีความ สามารถไม่เพียงพอ - ไม่มีการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นซองให้ละเอียด	-มีข้อร้องเรียน - ไม่เปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและประกาศรายชื่อผู้ชนะประมูล	-ไม่เปิดโอกาสให้ตรวจสอบ -ไม่มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามาตรวจสอบ	-	-ไม่ดำเนินการตามระเบียบพัสดุ และ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	-เลือกปฏิบัติต่อผู้ยื่นซอง

กิจกรรม	มิติธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้อง								
	ประสิทธิผล	**ประสิทธิภาพ**	**ตอบสนอง**	**รับผิดชอบ**	**โปร่งใส**	**มีส่วนร่วม**	**กระจายอำนาจ**	**นิติธรรม**	**เสมอภาค**
				ถี่ถ้วน					
การจัดทำสัญญา	-ทำสัญญาผิดจากแบบที่กำหนดไว้ -สัญญาไม่ครอบคลุมผลผลิตตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	-งวดงาน งวดเงินที่กำหนดไม่เหมาะสม	-	-ไม่มีกระบวนการ/วิธีการในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของสัญญาที่ดีพอ	-เจตนาทำสัญญาให้เอื้อประโยชน์แก่ผู้รับจ้าง	-	-	-ไม่ดำเนินการตามระเบียบพัสดุ -ไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของหน่วยงานตรวจสอบภายนอก	-
การดำเนินการก่อสร้าง	-คุณภาพของผลงานไม่เป็นไปตามสัญญา -ผลผลิตไม่ตรงตามแบบ	-ดำเนินงานไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ -ตรวจรับล่าช้า	-การเบิกจ่ายเงินให้ผู้รับเหมาล่าช้า	- ไม่มีการคุมงานในพื้นที่ - ไม่ตรวจรับผลงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	- มีการทุจริตในการตรวจรับ	-ไม่มีคณะกรรมการตรวจรับที่มาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผลผลิตของโครงการ	-	-ไม่ดำเนินการตามระเบียบพัสดุ	-

กิจกรรม	มิติธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้อง								
	ประสิทธิผล	**ประสิทธิภาพ**	**ตอบสนอง**	**รับผิดชอบ**	**โปร่งใส**	**มีส่วนร่วม**	**กระจายอำนาจ**	**นิติธรรม**	**เสมอภาค**
				และ รายละเอียดในสัญญา					
การติดตามควบคุมและรายงานผล	-ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับความคืบหน้าของการดำเนินโครงการที่เพียงพอหรือทันต่อเหตุการณ์ -ไม่มีระบบในการรวบคุมและติดตามโครงการอย่างเหมาะสม	-ไม่มีการรายงานความผิดปกติ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการแก่ผู้เกี่ยวข้องทราบ - ไม่สามารถการจัดเก็บข้อมูลของผลสำเร็จ/ผลลัพธ์การ	-ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายของโครงการ (เกษตรกรในพื้นที่เป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตร)	-ไม่มีการติดตามและประเมินความสำเร็จของโครงการหรือมีแต่ไม่เพียงพอไม่ทันต่อเหตุการณ์ - ไม่มีการติดตามการดำเนินการในพื้นที่ก่อสร้าง	-	ไม่มีช่องทาง/วิธีการให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามาร่วมติดตามตรวจสอบการดำเนินโครงการ	-	-	-

กิจกรรม	มิติธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้อง								
	ประสิทธิผล	**ประสิทธิภาพ**	**ตอบสนอง**	**รับผิดชอบ**	**โปร่งใส**	**มีส่วนร่วม**	**กระจายอำนาจ**	**นิติธรรม**	**เสมอภาค**
		ดำเนินการเพื่อแสดงผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของโครงการได้							

หมายเหตุ ตารางนี้เป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น ในการดำเนินการต้องวิเคราะห์ให้ครบทุกโครงการ ทุกกิจกรรมที่ได้คัดเลือกมาดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง

<u>ขั้นตอนที่ 3</u> การประเมินความเสี่ยงและการกำหนดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการกับแต่ละความเสี่ยง

3.1 หลักเกณฑ์การให้คะแนนความรุนแรงของผลกระทบ(x) และโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย (y)

ประเด็น/องค์ประกอบที่พิจารณา	1=น้อยมาก	2=น้อย	3=ปานกลาง	4=สูง	5=สูงมาก
ความรุนแรงของผลกระทบ (x)					
มูลค่าความเสียหาย (x1)	< 1 หมื่นบาท	1-5 หมื่นบาท	5หมื่น-2.5 แสนบาท	2.5 – 5แสนบาท	> 5แสนบาท
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (x2)	>80%	60-80%	40-60 %	20-40%	> 20%
จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหาย/จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ(x3)	กระทบเฉพาะผู้เกี่ยวข้องโดยตรงบางราย	กระทบเฉพาะกลุ่มผู้เกี่ยวข้องโดยตรงเป็นส่วนใหญ่	กระทบเฉพาะกลุ่มผู้เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งหมด	กระทบผู้เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งหมดและผู้อื่นบางส่วน	กระทบผู้เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งหมดและผู้อื่นมาก
จำนวนผู้ร้องเรียน(ต่อระยะเวลาโครงการ) (x4)	น้อยกว่า 1 ราย	1-5 ราย	6-10 ราย	11 -15 ราย	มากกว่า 15 ราย
โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย (y)					
ระเบียบและคู่มือปฏิบัติ (y1)	มีทั้ง 2 อย่างและมีการปฏิบัติตาม	มีอย่างใดอย่างหนึ่งและมีการปฏิบัติตาม	มีทั้ง 2 อย่างแต่ปฏิบัติตามอย่างใดอย่างหนึ่งหรือไม่ถือปฏิบัติ	มีอย่างใดอย่างหนึ่งแต่ไม่ถือปฏิบัติ	ไม่มีทั้ง 2 อย่าง
การควบคุม ติดตามและตรวจสอบของผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานอื่น ๆ (y2)	ทุกสัปดาห์	ทุก 2 สัปดาห์	ทุก 1 เดือน	ทุก 3 เดือน	ทุก 6 เดือน

ประเด็น/องค์ประกอบที่พิจารณา	1=น้อยมาก	2=น้อย	3=ปานกลาง	4=สูง	5=สูงมาก
การอบรม/สอนงาน/ทบทวนการปฏิบัติงาน (y3)	ทุกเดือน	ทุก 3 เดือน	ทุก 6เดือน	ทุก 1 ปี	มากกว่า 1 ปี
ความถี่ในการเกิดความผิดพลาดการปฏิบัติงาน(เฉลี่ย:ปี/ครั้ง) (y4)	5 ปี ครั้ง	2-3 ปี/ครั้ง	1 ปี/ครั้ง	1-6 เดือน/ครั้ง	1 เดือน/ครั้งหรือมากกว่า
โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ (y5)	5 ปี/ครั้ง	4 ปี/ครั้ง	3 ปี/ครั้ง	2 ปี/ครั้ง	1 ปี/ครั้ง (เกิดแน่นอน)

หมายเหตุ หลักเกณฑ์นี้ เป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น ทั้งนี้สามารถกำหนดหลักเกณฑ์โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของโครงการที่นำมาวิเคราะห์และบริบทขององค์การ ท่านสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากเอกสารการบริหารความเสี่ยง ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง "หลักสูตรการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Toolkits :Making Strategy Work)" โดยสามารถดาวน์โหลดได้ที่ http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=1404

3.2 กลยุทธ์ที่ใช้สำหรับจัดการแต่ละความเสี่ยง มีดังนี้

- **การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง** : ปฏิเสธและหลีกเลี่ยงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง โดยการหยุด ยกเลิก หรือเปลี่ยนแปลงกิจกรรมหรือโครงการที่จะนำไปสู่เหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยง

- **การควบคุมความสูญเสีย** : พยายามลดความเสี่ยงโดยการเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนบางส่วนของกิจกรรมหรือโครงการที่นำไปสู่เหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยง รวมถึงลดความน่าจะเป็นที่เหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยงจะเกิดขึ้น

- **การรับความเสี่ยงไว้เอง** :หากทำการวิเคราะห์แล้วเห็นว่าไม่มีวิธีการจัดการความเสี่ยงใดเลยที่เหมาะสมเนื่องจากต้นทุนการจัดการความเสี่ยงสูงกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ อาจต้องยอมรับความเสี่ยง แต่ควรมีมาตรการติดตามอย่างใกล้ชิดเพื่อรองรับผลที่จะเกิดขึ้น

- **การถ่ายโอนความเสี่ยง**: ยกภาระในการเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นความและการจัดการกับความเสี่ยงให้ผู้อื่น

นำความเสี่ยงที่ได้วิเคราะห์ตามมิติธรรมาภิบาลมาประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาจากความเสี่ยงในแต่ละประเภทของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ปรากฏว่าผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงสอดคล้องกับความเสี่ยงด้านการดำเนินการและด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งมีรายละเอียดการประเมินความเสี่ยง ดังนี้

ประเภทของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	กิจกรรม	ปัจจัยเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	กลยุทธ์ที่ใช้จัดการกับความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
ด้านการดำเนินการ (Operation Risk: O)	การจัดจ้าง	O 1 ได้ผู้รับเหมาที่ไม่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของโครงการ	2 (y5)	5 (x1)	**10**	ควบคุมความเสี่ยง	-กำหนดคุณสมบัติผู้รับเหมาให้ชัดเจน -กำกับการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้รับเหมาให้มีการดำเนินการอย่างจริงจัง
		O 2 จัดซื้อจัดจ้างล่าช้ากว่าแผนที่กำหนด	4 (y5)	4 (x2)	**16**	ควบคุมความเสี่ยง	-จัดทำแผนการปฏิบัติงานในการจัดซื้อจ้างให้ชัดเจน -จัดทำคำขออนุมัติวงเงินงบประมาณล่วงหน้าและประสานงานกับสำนักงบประมาณอย่างต่อเนื่อง
		O 3 ไม่มีผู้รับผิดชอบโครงการที่ชัดเจน	1 (y5)	5 (x1)	**5**	ควบคุมความเสี่ยง	-แต่งตั้งคณะทำงานโครงการ - จัดทำแผนการปฏิบัติงานในการจัดซื้อจ้างพร้อมระบุชื่อผู้รับผิดชอบ
		O 4 บุคลากรที่รับผิดชอบมีความสามารถไม่เพียงพอ	5 (y5)	4 (x1)	**20**	ควบคุมความเสี่ยง	-แต่งตั้งคณะทำงานโครงการที่บูรณาการจากหลายหน่วยงานหรือเชิญผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมเป็นคณะทำงาน
		O 5 มีข้อร้องเรียน	5 (y4)	5 (x4)	**25**	ควบคุมความเสี่ยง	-จัดให้มีการตรวจสอบและการควบคุมภายใน
		O 6 ไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารจัดซ้อจัดจ้าง	1 (y5)	5 (x4)	**3**	ควบคุมความเสี่ยง	- จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและประกาศรายชื่อผู้ชนะการประมูล

ประเภทของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	กิจกรรม	ปัจจัยเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	กลยุทธ์ที่ใช้จัดการกับความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
		และการประกาศรายชื่อผู้ชนะประมูล					
		O 7 ไม่เปิดโอกาสให้ตรวจสอบ	1 (y5)	3 (x4)	**3**	ควบคุมความเสี่ยง	-จัดให้มีการตรวจสอบและการควบคุมภายใน -ให้มีคณะทำงานจากภาคประชาชนมามีส่วนร่วม
		O 8 ไม่มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาตรวจสอบ	3 (y5)	3 (x4)	**9**	ควบคุมความเสี่ยง	-จัดทำช่องทางการตรวจสอบโครงการ/การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		O 9 เลือกปฏิบัติต่อผู้รับเหมา	2 (y5)	3 (x4)	**6**	ควบคุมความเสี่ยง	-ดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบพัสดุอย่างเคร่งครัด
	(การวิเคราะห์นี้เป็นเพียงตัวอย่าง ในการดำเนินการต้องดำเนินการให้ครบทุกกิจกรรมตามที่ได้ระบุความเสี่ยงจากขั้นตอนที่ 2)						
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk: C)	การจัดจ้างที่ปรึกษา	C 1 ไม่ดำเนินการตามระเบียบพัสดุและ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	1 (y5)	5 (x1)	**5**	ควบคุมความเสี่ยง	-อบรมให้ความรู้แก่บุคลากร -จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
		C 2 ไม่มีการตรวจสอบคุณสมบัติผู้ยื่น	1 (y4)	3 (x4)	**3**	ควบคุมความเสี่ยง	-อบรมให้ความรู้แก่บุคลากร -จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ประเภทของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	กิจกรรม	ปัจจัยเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	กลยุทธ์ที่ใช้จัดการกับความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
		ซองให้ละเอียดถี่ถ้วน					
	(การวิเคราะห์นี้เป็นเพียงตัวอย่าง ในการดำเนินการต้องดำเนินการให้ครบทุกกิจกรรมตามที่ได้ระบุความเสี่ยงจากขั้นตอนที่ 2)						

หมายเหตุ ตารางการประเมินความเสี่ยงข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างซึ่งนำมาแสดงให้เห็นเพียงกิจกรรมเดียวเท่านั้นในการดำเนินการต้องประเมินความเสี่ยงครบทุกกิจกรรมและทุกความเสี่ยงที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

จัดทำแผนภูมิความเสี่ยง

การจัดทำแผนภูมิความเสี่ยงเพื่อช่วยให้สามารถตัดสินในวางแผนบริหารได้อย่างเหมาะสม และสามารถเห็นภาพว่าเมื่อรวมทุกปัจจัยเสี่ยงแล้ว ปัจจัยเสี่ยงใดควรได้รับการจัดการก่อนหลัง

โดยจังหวัด ก กำหนดให้ คะแนนประเมินความเสี่ยงที่จะต้องนำมาดำเนินการจัดการความเสี่ยงในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 คือความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง ตั้งแต่ 15 ขึ้นไป ส่วนปัจจัยเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงต่ำกว่า 15 ถือว่ามีความเสี่ยงค่อนข้างต่ำไม่นำมาดำเนินการจัดการความเสี่ยงในแผนบริหารความเสี่ยงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ความรุนแรงของผลกระทบ						
	5	O3 C1	O1			**O5**
	4				**O2**	**O4**
	3	O6, O7 C2	O9	O8		
	2					
	1					
		1	**2**	**3**	**4**	**5**

โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย

<u>หมายเหตุ</u> 1. ในตารางแผนภูมิความเสี่ยง สัญลักษณ์ 0 ตามด้วยตัวเลข คือปัจจัยเสี่ยงในด้านการดำเนินการนำมาจากตารางผลการประเมินความเสี่ยง เช่น O1 คือ ได้ผู้รับเหมาที่ไม่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของโครงการ เป็นต้น และสัญลักษณ์ C ตามด้วยตัวเลข คือ ปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น C 1 คือ ไม่ดำเนินการตามระเบียบพัสดุ

2. สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากเอกสารการบริหารความเสี่ยง ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง "หลักสูตรการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Toolkits :Making Strategy Work)" โดยสามารถดาวน์โหลดได้ที่ http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=1404

<u>ขั้นตอนที่ 4</u> กิจกรรมการบริหารความเสี่ยง

จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของโครงการ

ประเด็นความเสี่ยง	กิจกรรมตามแนวทางการจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการดำเนินการกิจกรรมตามแนวทางการจัดการความเสี่ยง	ปี พ.ศ. 2552			ปี พ.ศ.2553									ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
			ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย		
O 2	- -มีแผนการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณและประสานงานกับสำนักงานงบประมาณ อย่างใกล้ชิด	- ทำสัญญาจัดจ้างแล้วเสร็จภายในไตรมาสแรกของปีงบประมาณ	———	———	———										หน่วยงาน ก	
O 4	-จัดทำแผนการปฏิบัติงานในการจัดซื้อจ้างพร้อมระบุผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน	มีชื่อผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมที่ชัดเจน โดยผู้รับผิดชอบมีความรู้ความเข้าใจในแต่ละกิจกรรมของการดำเนินโครงการ	———	———	———											
O 5	- จัดทำระบบตรวจสอบและควบคุมภายในของโครงการ - เผยแพร่ข้อมูล	- ไม่มีเรื่องร้องเรียนหรือข่าวในสื่อต่างๆ เกี่ยวกับการทุจริตในการดำเนิน		———		———	———	———	———	———	———	———	———	———		

ประเด็นความเสี่ยง	กิจกรรมตามแนวทางการจัดการความเสี่ยง	เป้าหมาย/ผลสำเร็จของการดำเนินการกิจกรรมตามแนวทางการจัดการความเสี่ยง	ปี พ.ศ. 2552			ปี พ.ศ.2553									ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
			ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย		
	ความคืบหน้าของโครงการต่อสาธารณะเป็นระยะๆ -มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าร่วมติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินโครงการ -จัดเก็บข้อมูลเพื่อสะท้อนความสำเร็จของโครงการ	โครงการ - มีระบบการตรวจสอบและควบคุมภายในพร้อมรายงานผลการตรวจสอบและควบคุมภายใน -มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย -มีข้อมูลแสดงผลสำเร็จของโครงการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สามารถตรวจสอบได้ชัดเจนและมีความน่าเชื่อถือ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และสื่อของจังหวัด ทุกเดือน														

หมายเหตุ กิจกรรมในตารางนี้เป็นเพียงตัวอย่าง ส่วนราชการ/จังหวัด/สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดทำกิจกรรมตามที่ได้วิเคราะห์มาจากความเสี่ยงที่มีระดับตามที่องค์การกำหนดจากขั้นตอน 3

ขั้นตอนที่ 5 ข้อมูลและการสื่อสารด้านการบริหารความเสี่ยง

ข้อมูลที่ต้องการ	ช่องทางการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย
แผนงานโครงการ	เว็บไซต์ของจังหวัด	-คณะทำงานโครงการ -บุคลากรของจังหวัด -ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
แผนบริหารความเสี่ยงของโครงการ	-หนังสือเวียน -การประชุมชี้แจงโดยผู้บริหาร	-ผู้บริหาร -คณะทำงานโครงการ
สรุปรายงานความคืบหน้าของการดำเนินโครงการ	เว็บไซต์ของจังหวัด	
คู่มือการดำเนินการโครงการ	-หนังสือเวียน -อินทราเน็ตของจังหวัด	คณะทำงานโครงการ
ระเบียบว่าด้วยการพัสดุ	-การอบรม -อินทราเน็ตของจังหวัด	คณะทำงานโครงการ

<u>ขั้นตอนที่ 6</u> การติดตามและเฝ้าระวังความเสี่ยง

การติดตามและประเมินผลการแผนการบริหารความเสี่ยง โดยคณะทำงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง และให้มีการ รายงานความคืบหน้าต่อผู้ว่าราชการจังหวัดทุกเดือน

การจัดทำการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตาม sp 7 นี้ <u>เป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น</u> ในการดำเนินการส่วนราชการ/จังหวัด/สถาบันอุดมศึกษาต้องวิเคราะห์ให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ โครงการ กิจกรรม ของส่วนราชการ/จังหวัด/สถาบันอุดมศึกษาในแต่ละขั้นตอน และสามารถปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ส่วนราชการ/จังหวัด/สถาบันอุดมศึกษาสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากเอกสารการบริหารความเสี่ยง ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง "หลักสูตรการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Toolkits :Making Strategy Work)" โดยสามารถดาวน์โหลดได้ที่

http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=1404