



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓,๕๖๕๗

ที่ ทส ๑๖๐๓.๗/ 17363

วันที่ 29 สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ทบทวนแนวทางการดำเนินการและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ผู้อำนวยการสำนักงานความหลากหลายทางชีวภาพด้านป่าไม้

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักแผนงานและสารสนเทศ ด่วนที่สุด ที่ทส๑๖๐๓.๗/๒๖๐๐ ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๔ เรื่อง ทบทวนแนวทางการดำเนินการและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง มาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการทบทวนแนวทางการดำเนินการและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนโอกาสและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง ส่งให้สำนักแผนงานและสารสนเทศ ภายในวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๕๔ เพื่อจะได้ปรับปรุงแนวทางการดำเนินการต่อไป


(นายประยุทธ หล่อสุวรรณศิริ)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

| |
|----------------------------|
| ห้องรองอธิบดีกรมป่าไม้ |
| (นายประยุทธ ห่อสุวรรณศิริ) |
| เลขรับ ๕๑๑๕ |
| วันที่ ๒๕.๑๒.๒๕๕๔ |
| เวลา ๑๐.๐๕น. |

ส่วนราชการ สำนักแผนงานและสารสนเทศ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ โทร. ๕๐๕๓ , ๕๖๕๓

ที่ ทส ๑๖๐๓.๓/ ๒๖๖๐

วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ทบทวนแนวทางการดำเนินการและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กรมป่าไม้ ได้มีหนังสือ ที่ ทส ๑๖๐๘/๑๒๕๔๔ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๔ เรื่อง แจ้งผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ มาเพื่อให้สำนักแผนงานและสารสนเทศพิจารณาดำเนินการตามผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดที่ ๑๕ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของกรมป่าไม้ ในประเด็นที่ไม่ผ่านของหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย CS๒ พัฒนาช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ CS๓ จัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ สำนักแผนงานและสารสนเทศได้ดำเนินการตามขั้นตอนของประเด็นดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว แต่สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งว่าการดำเนินการไม่ตรงตามประเด็นหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ กรมป่าไม้จึงได้มอบหมายให้คณะทำงานฯ หมวด ๓ รับผิดชอบดำเนินการ CS๒ พัฒนาช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้สำนักแผนงานและสารสนเทศ รับผิดชอบดำเนินการ CS๓ จัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน (เอกสารแนบ ๑)

๒.๒ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้ข้อสังเกตในการปรับปรุงพัฒนาของ CS๓ จัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (เอกสารแนบ ๒)

๒.๒.๑ แสดงระบบติดตามคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย วิธีการติดตาม ผู้รับผิดชอบ ความถี่ในการติดตาม

๒.๒.๒ แสดงตัวอย่างของกระบวนการที่ใช้ระบบติดตาม

/๒.๒.๓ แสดงการทบทวน...

๒.๒.๓ แสดงการทบทวนระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

๒.๒.๔ ทุกกระบวนการข้างต้นต้องมีตัวชี้วัดและเป้าหมายของการติดตาม

๒.๒.๕ แสดงตัวอย่างการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน

๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

สำนักแผนงานและสารสนเทศได้พิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการตามประเด็นต่างๆ ของข้อ ๒.๒ ครบถ้วน ยกเว้นข้อ ๒.๒.๓ จึงเห็นสมควรแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ พิจารณาดำเนินการทบทวนแนวทางการดำเนินการและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนโอกาสและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง ส่งให้สำนักแผนงานและสารสนเทศ ภายในวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๕๔ เพื่อจะได้ปรับปรุงแนวทางการดำเนินการต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นสมควรขอได้โปรดลงนามในร่างหนังสือ ที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวสุกัญญา บุญสุวรรณ)

ผู้ชำนาญการส่วนติดตามและประเมินผล
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

คงทมนแล้ว

(นายประยุทธ หล่อสุวรรณศิริ)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้



บันทึกข้อความ

| | |
|--------|-------------|
| เลขที่ | 3891 |
| วันที่ | 6 ก.ค. 2554 |
| เวลา | 11.31 |

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐๒๕๓๗๙๕๖๙๒ ต่อ ๕๒๔๐ โทรสาร ๐๒ ๕๖๑ ๕๒๙๒

ที่ ๑๖๐๘/ 12544 วันที่ 1 กรกฎาคม ๒๕๕๔

เรื่อง แจ้งผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
 ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
 ผู้อำนวยการสำนักงานความหลากหลายทางชีวภาพด้านป่าไม้
 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
 หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

| | |
|------------|-------------|
| ส่วนต้นนาย | 1568 |
| เลขที่ | 7 ก.ค. 2554 |
| วันที่ | |
| เวลา | |

กรมป่าไม้ขอส่งสำเนาหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๘/๒๗๖ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๔ เรื่อง แจ้งผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ มาเพื่อโปรดทราบ

สำหรับผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก ผู้อำนวยการสำนักงานความหลากหลายทางชีวภาพด้านป่าไม้ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อโปรดทราบและมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายรณิธิ สุรัสวดี)

รองอธิบดี รักษาการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้

ส่ง ส่วนอำนาจการดำเนินงาน

(นางสาวสุกัญญา บุญสุวรรณ)

ผู้อำนวยการส่วนติดตามและประเมินผล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

ส่ง ฝ่ายบริหารทั่วไป

- สำนักงานอธิบดีกรมป่าไม้

นางสาวสมจิตร หวังดี

- ๖๐๑๖๑

11 ก.ค. 54

(นางสาวสมจิตร หวังดี)

ผู้อำนวยการส่วนอำนาจการ



บันทึกข้อความ

| | |
|-----------------------|-----------|
| ผู้รับของฉบับนี้ | ผู้รับ |
| (นางพรวิมล สุริยชาติ) | 1679 |
| วันที่ | พ.ศ. ๒๕๕๕ |
| ที่ | 10-50 |

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้ โทร ๐๒๕๓๗/๙๕๒๑๙๒ ต่อ ๕๒๔๐ โทรสาร ๐๒-๕๓๗/๙-๕๖๙๒

ที่ ทส ๑๖๐๘/๒๕๗/๑

วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง แจ้งผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

เรื่องเดิม

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีหนังสือที่ นร ๑๒๐๕.๓/๓๓/๑ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๔ แจ้งผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. และบริษัท ทริส เป็นหน่วยงานหลักในการตรวจประเมิน เมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๕๔ ณ ห้องประชุม ๑ ชั้น ๒ อาคารเทียมคมกฤส กรมป่าไม้ (เอกสารหมายเลข ๑)

ข้อเท็จจริง

จากการตรวจประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๑๕ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ สามารถสรุปคะแนนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดย่อยได้ ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ ๑๕.๑ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การมีค่าคะแนนเท่ากับ ๒.๕๓/๔๑
 - ตัวชี้วัดที่ ๑๕.๒ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์ในการดำเนินการของส่วนราชการ (หมวด ๓) มีค่าคะแนนเท่ากับ ๔.๐๓/๔๓
 - ตัวชี้วัดที่ ๑๕.๓ ระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการจัดทำแผนพัฒนาองค์การปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕.๐๐๐๐
- สรุปคะแนนทั้ง ๓ ตัวชี้วัดมีคะแนนรวมเท่ากับ ๓.๓๖๒๕ (เอกสารหมายเลข ๒)

ข้อพิจารณา

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาแล้วเพื่อให้การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมป่าไม้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เห็นควรแจ้งให้หน่วยงานของกรมป่าไม้ทราบถึงผลคะแนนตรวจประเมินตามตัวชี้วัดที่ ๑๕ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อทราบประเด็นที่ไม่ผ่าน

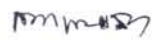
/เกษณี...

เกณฑ์และขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตามเกณฑ์ที่สำนักงาน
ก.พ.ร. กำหนด ต่อไป (เอกสารหมายเลข ๓)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาหากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในหนังสือ
แจ้งเวียนหน่วยงานที่แนบมาพร้อมนี้



(นางสาวบุญญาดา มะคำไก่)
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



(นายชกริต สุริต)

รองอธิบดี รักษาการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้

ตารางแสดงสิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไขในประเด็นที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์การตรวจประเมิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

| หมวด | รหัสกิจกรรม | สิ่งที่ต้องดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบหลัก |
|------|-------------|--|--|
| ๑ | LD ๓ | การทบทวนแนวทาง/วิธีการในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการ และสร้างความผูกพันในองค์กร | สำนักบริหารกลาง (ส่วนฝึกอบรม) |
| ๑ | LD ๔ | แสดงให้เห็นถึงการทบทวนและปรับปรุงแนวทางในการ กำหนดตัวชี้วัดและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ | สำนักแผนงานและ สารสนเทศ ร่วมกับ กลุ่มพัฒนาระบบ บริหาร |
| ๓ | CS ๒ | ๑. แสดงช่องทางการรับฟังความต้องการในแต่ละกลุ่ม ๒. แสดงประสิทธิภาพของช่องทางเชิงประจักษ์ (เช่น ข้อมูล ทางสถิติของผู้ใช้บริการ จำนวนผู้ใช้ช่องทางเพิ่มขึ้น) ๓. แสดงให้เห็นการเชื่อมโยงของการนำข้อมูลความต้องการ จากช่องทางมาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน | ทุกหน่วยงานตามพันธ กิจรวบรวมและจัดส่ง ให้ <u>ศูนย์บริการ ประชาชน</u> รวบรวมผล การดำเนินการให้อยู่ใน รูปของฐานข้อมูลในแต่ ละหน่วยงาน |
| ๓ | CS ๓ | ๑. แสดงระบบติดตามคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย วิธีการติดตาม ผู้รับผิดชอบ ความถี่ในการติดตาม ๒. แสดงตัวอย่างกระบวนการที่ใช้ระบบติดตาม ๓. แสดงการทบทวนระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ๔. ทุกกระบวนการข้างต้นต้องมีตัวชี้วัดและเป้าหมายของการ ติดตาม ๕. แสดงตัวอย่างการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการ ปฏิบัติงาน | สำนักแผนงานและ สารสนเทศ (ศูนย์บริการประชาชน) |
| ๓ | CS ๖ | ๑. ต้องดำเนินการวัดความพึงพอใจให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม ผู้รับบริการ ๒. แสดงวิธีวัดความพึงพอใจไม่พึงพอใจในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ๓. มีการนำผลการสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจไปใช้ใน การปรับปรุงกระบวนการทำงาน | ทุกหน่วยงานตามพันธ กิจ |

| หมวด | รหัสกิจกรรม | สิ่งที่ต้องดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบหลัก |
|------|-------------|--|--|
| ๕ | HR ๑ | ๑. แสดงวิธีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่กำหนด ๒. มีระบบการประเมินความผาสุก เช่น การสำรวจความพึงพอใจตามแผนการสร้างความผาสุก หรือมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อวัดความผาสุก | สำนักบริหารกลาง (ส่วนการเจ้าหน้าที่) |
| ๕ | HR ๔ | ๑. จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ๒. แสดงวิธีการประเมินการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร เช่น Post Test/ตัวชี้วัดผลงาน | สำนักบริหารกลาง (ส่วนฝึกอบรม) |
| ๕ | HR ๕ | ๑. แสดงวิธีการติดตามการดำเนินการตามแผนการสร้าง ความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ๒. แสดงรายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนการสร้าง ความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ | สำนักบริหารกลาง (ส่วนการเจ้าหน้าที่) |
| ๖ | PM ๒ | ๑. แสดงการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้าง คุณค่าโดยพิจารณาจากปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้ - ความต้องของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ข้อกำหนดด้านกฎหมาย - ประสิทธิภาพของกระบวนการ - ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน ๒. กำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการสร้างคุณค่าทุก กระบวนการการ ๓. มีการติดตามผลของตัวชี้วัดของกระบวนการ เพื่อนำมา ปรับปรุงกระบวนการ | คณะทำงานหมวด ๖ และทุกหน่วยงานตาม พันธกิจ |
| ๖ | PM ๓ | ๑. แสดงวิธีการออกแบบกระบวนการที่มาจากข้อกำหนดที่ สำคัญ โดยแสดงอย่างน้อย ๒ ปัจจัยที่นำมาพิจารณา ๒. หลักฐานการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง และการนำไปปฏิบัติ ๓. มีการตรวจสอบกระบวนการที่ปรับปรุงแล้วเพื่อวิเคราะห์ หาจุดที่ต้องปรับปรุง | ทุกหน่วยงานตามพันธ กิจ |

| หมวด | รหัสกิจกรรม | สิ่งที่ต้องดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบหลัก |
|------|-------------|--|---|
| ๖ | PM ๔ | ๑.จัดทำแผนสำรองฉุกเฉินความครอบคลุมของแผนประกอบด้วย เช่น อย่างน้อยควรมีแผนที่เกี่ยวข้องกับภัยธรรมชาติสาธารณภัยต่างๆ ๒. สื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ๓. มีการทบทวนแผน ๔. แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่อการดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง | สำนักบริหารกลาง |
| ๖ | PM ๕ | แสดงความเชื่อมโยงระหว่างหมวด ๖ กับระบบอื่นๆ ได้ | ทุกหน่วยงานตามพันธกิจ และคณะทำงานหมวด ๖ |
| ๖ | PM ๖ | หลักฐานการทบทวนกระบวนการ | ทุกหน่วยงานตามพันธกิจ |



กระทรวงศึกษาธิการ
(นางจริศ สุรวดี)
วันที่ 1582
วันที่ ๒๗ ส.ย. ๒๕๕๕
เวลา 16.30

กรมป่าไม้
รับที่ 21534
วันที่ 21 ส.ย. 2554
เวลา

ที่ นร ๑๒๐๕.๓/๓๗๑

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๕

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
รับที่ 1514
วันที่ 21 ส.ย. 2554
เวลา 10.01 น.

เรื่อง แจ้งผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปลผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ของส่วนราชการระดับกรม นั้น

บัดนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการตรวจประเมินตัวชี้วัดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ของกรมป่าไม้เรียบร้อยแล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอแจ้งผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ท่านอ.ม.
เพื่อไปตกลง
ที่มคอกรมฯ กพ.ร.
ตามมติที่ไป

(นายสุขุม มิตตัสสา)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

50/10/55

ขอแสดงความนับถือ

(นางสุพรรณิ ไพรัชเวทย์)
ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ
ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

กพ.ร.

นางสาวบุษณี ณะคำไก่อ

สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

โทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๙๙๔๘, ๘๙๕๕, ๘๙๑๖, ๘๘๐๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๖๙

- ฝ่ายบริหารทั่วไป
- ฝ่ายพัฒนาโครงสร้างและระบบงาน
- ฝ่ายเสริมสร้างการเปลี่ยนแปลง
 - ทราบ เวียน
 - พิจารณา ดำเนินการ
 - ทือปฏิบัติ

(นางสาวบุษณี ณะคำไก่อ)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

(นางสาวบุษณี ณะคำไก่อ)
หัวหน้าฝ่ายเสริมสร้างการเปลี่ยนแปลง

นางจริศ สุรวดี
(นางจริศ สุรวดี)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้

สรุปผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ชื่อหน่วยงาน: กรมป่าไม้

วันที่ตรวจ: 8 มีนาคม 2554

| ตัวชี้วัด | (หมวดดำเนินการ) | น้ำหนัก ร้อยละ | คะแนน ประเมินตนเอง | คะแนนยืนยัน จากผู้ตรวจ ประเมิน | ร้อยละของ การผ่าน |
|-----------------|--|-------------------|-----------------------|--------------------------------------|----------------------|
| 15.1 | ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนา องค์กร | 12 | 4.9548 | 2.5781 | |
| 15.1.1 | ร้อยละของการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน (วัดกระบวนการ) | 8 | 5.0000 | 2.2000 | |
| | หมวด 5 | 4 | 5.0000 | 3.4000 | 84.0000 |
| | หมวด 6 | 4 | 5.0000 | 1.0000 | 45.0000 |
| 15.1.2 | ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุ เป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์ในการดำเนินการตาม แผนพัฒนาองค์กร (วัดผลลัพธ์ของการพัฒนาองค์กร ในหมวดที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553) | 2 | 4.8000 | 3.3112 | |
| | แผน 1 : หมวด 5 | 1 | 5.0000 | 3.6224 | |
| | แผน 2 : หมวด 6 | 1 | 4.6000 | 3.0000 | |
| 15.1.3 | ร้อยละของการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ในหมวดที่ส่วนราชการดำเนินการไม่ผ่าน เกณฑ์ฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 | 2 | 4.9286 | 3.3571 | |
| | หมวด 1 | 1 | 5.0000 | 4.7857 | 97.8571 |
| | หมวด 3 | 1 | 4.8571 | 1.9286 | 69.2857 |
| 15.2 | ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการ บรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์ในการ ดำเนินการของส่วนราชการ (หมวด 7) | 4 | 4.0000 | 4.0783 | |
| | RM1 | 0.1667 | 4.0000 | 4.0000 | |
| | RM2 | 0.1667 | 1.0000 | 1.0000 | |
| | RM3 | 0.1667 | 5.0000 | 5.0000 | |
| | RM4.1 | 0.1667 | 5.0000 | 4.4700 | |
| | RM4.2 | 0.1667 | 5.0000 | 5.0000 | |
| | RM4.3 | 0.1667 | 4.0000 | 5.0000 | |
| 15.3 | ระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการจัดทำ แผนพัฒนาองค์กรปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 | 4 | 5.0000 | 5.0000 | |
| | 15.3.1 ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานลักษณะ สำคัญขององค์กร (15 คำถาม) | 1 | 5.0000 | 5.0000 | |
| | 15.3.2 ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานการประเมิน องค์กรด้วยตนเองหมวด 1-7 ตามเกณฑ์คุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน | 1 | 5.0000 | 5.0000 | |
| | 15.3.3 ความครบถ้วนของแผนพัฒนาองค์กรประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2554 | 2 | 5.0000 | 5.0000 | |
| คะแนนรวม | | 20 | 4.7729 | 3.3625 | |

สรุปผลการตรวจในภาพรวม รายประเด็น รายรหัส รายหัวข้อ และรายหมวด

หน่วยงาน: กรมป่าไม้

ผู้ตรวจ: นายชมพล อาสาแสน นายกิตติพงศ์ จิรวังวงศ์ วันที่ตรวจ: 8 มีนาคม 2554

ข้อสังเกตเพื่อการพัฒนาองค์การ

กรมป่าไม้มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการตามแนวทาง PMQA แต่ยังมีข้อสังเกตเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์การ ดังนี้
 หมวด 5 ส่วนราชการควรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร พร้อมทั้งการสำรวจความพึงพอใจตามแผนสร้างความผาสุกเพื่อนำไปปรับปรุง สำหรับการกำหนดหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพ การฝึกอบรม ส่วนราชการได้มีการกำหนดมีถ่ายทอดสื่อสารไปยังบุคลากรในหน่วยงานๆ ให้ได้รับทราบ เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด แต่ยังคงขาดการรายงานการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ รวมถึงวิธีการประเมินการอบรมบุคลากรยังไม่ชัดเจน ด้านการจัดทำแผนการสร้างความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากร ยังขาดวิธีการติดตามการดำเนินการและรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

หมวด 6 แม้ว่ากรมป่าไม้จะมีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า แต่การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ การออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ มีการดำเนินการแต่ไม่สามารถตอบคำถามในเกณฑ์ได้และไม่สามารถนำมาดำเนินการได้ และยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำแผนสำรองฉุกเฉิน

ทั้งนี้ควรเพิ่มกระบวนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้แนวทางการดำเนินการและการปฏิบัติงานภายในองค์การ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจตามแนวทาง PMQA ให้มีความชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ไม่ผ่าน

| หมวด | หัวข้อ | รหัส | มิตีย่อย | ประเด็นการตรวจ | การดำเนินการครบถ้วน | ข้อสังเกตในการปรับปรุงพัฒนา |
|------|--------|-------|---|---|--------------------------------------|--|
| 1 | 1.1 | LD3 | L.1.2 | - มีข้อเสนอสำหรับการปรับปรุงกิจกรรมต่อไป | ก | ไม่พบหลักฐานการวิเคราะห์ข้อเสนอสำหรับการปรับปรุงกิจกรรมการเรียนรู้ครั้งต่อไป |
| | | LD4 | L/I.1.2 | - แสดงให้เห็นการนำผลการทบทวนไปปรับปรุง | ก | ยังไม่ได้ดำเนินการ |
| 3 | 3.1 | CS2 | A.1.1 | - แสดงช่องทางการรับฟังความต้องการในแต่ละกลุ่ม | ก | ไม่มีช่องทางการรับฟังความต้องการของแต่ละกลุ่ม |
| | | | A.1.2 | - แสดงประสิทธิภาพของช่องทางเชิงประจักษ์ (เช่น ข้อมูลสถิติของผู้ใช้บริการ จำนวนผู้ใช้ช่องทางเพิ่มขึ้น) | ก | ขาดหลักฐานแสดงการดำเนินการ |
| | | | D/I | - แสดงให้เห็นการเชื่อมโยงของการนำข้อมูลความต้องการจากช่องทางมาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน | ก | ขาดหลักฐานที่สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมโยงดังกล่าว |
| 3.2 | CS3 | A.1.2 | - แสดงระบบติดตามคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย วิธีการติดตาม ผู้รับผิดชอบ ความถี่ในการติดตาม | ก | ไม่มีระบบการติดตามคุณภาพการให้บริการ | |
| | | D.3 | - แสดงตัวอย่างของกระบวนการที่ใช้ระบบการติดตาม | ก | ไม่พบการดำเนินการ | |
| | | L | - แสดงการทบทวนระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น - กระบวนการข้างต้นมีตัวชี้วัด และเป้าหมายของการติดตาม | ก | ไม่พบการดำเนินการ | |

| หมวด | หัวข้อ | รหัส | มิตีย่อย | ประเด็นการตรวจ | การดำเนินการ ครบถ้วน | ข้อสังเกตในการปรับปรุงพัฒนา |
|------|--------|------|----------|---|-------------------------|--|
| | | CS6 | I | - แสดงตัวอย่างการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน | ก | ไม่พบการดำเนินการ |
| | | | A/D1.2 | ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ | ก | การวัดความพึงพอใจยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ |
| | | | A/D2.2 | ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ | ก | การวัดความไม่พึงพอใจยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ |
| | | | A/D2.3 | - แสดงวิธีการวัดความไม่พึงพอใจในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ก | ขาดหลักฐานแสดงการดำเนินการ |
| | | | A/D2.4 | - แสดงผลความไม่พึงพอใจ | ก | ขาดหลักฐานแสดงการดำเนินการ |
| | | | L/I1.1 | ยกตัวอย่างการนำผลความพึงพอใจไปปรับปรุง | ก | ขาดหลักฐานแสดงการดำเนินการ |
| | | | L/I1.2 | ยกตัวอย่างการนำผลความไม่พึงพอใจไปปรับปรุง | ก | ขาดหลักฐานแสดงการดำเนินการ |
| 5 | 5.1 | HR1 | A.2 | - แสดงวิธีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่กำหนด | ก | ยังไม่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจ |
| | | | L | - มีระบบการประเมินความผาสุก เช่น การสำรวจความพึงพอใจตามแผนสร้างความผาสุก หรือมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อวัดความผาสุก | ก | ยังไม่มีการสำรวจความพึงพอใจตามแผนสร้างความผาสุก |
| | 5.2 | HR4 | D.1.2 | มีรายงานการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ | ก | ไม่มีรายงานการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ |
| | | | L | แสดงวิธีการประเมินการพัฒนา/อบรมบุคลากร เช่น Post Test/ตัวชี้วัดผลงาน | ก | ไม่มีวิธีการประเมินการอบรมระดับบุคลากร |
| | | HR5 | L.1.1 | แสดงวิธีการติดตามการดำเนินการ | ก | ขาดหลักฐานแสดงการติดตามการดำเนินการตามแผนการสร้างควมก้าวหน้า |
| | | | L.1.2 | มีรายงานสรุปผลการดำเนินการ | ก | ขาดการสรุปผลการดำเนินการตามแผนการสร้างควมก้าวหน้า |
| 6 | 6.1 | PM2 | A.1.1 | - ความต้องการของผู้รับบริการ | ก | ขาดหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้นำปัจจัยด้านความต้องการของผู้รับบริการมาประกอบการพิจารณา |
| | | | A.1.2 | - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ก | ขาดหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้นำปัจจัยด้านความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบการพิจารณา |
| | | | A.1.3 | - ข้อกำหนดด้านกฎหมาย | ก | ขาดหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้นำปัจจัยด้านข้อกำหนดด้านกฎหมายมาประกอบการพิจารณา |
| | | | A.1.4 | - ประสิทธิภาพของกระบวนการ | ก | ขาดหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้นำปัจจัยด้านประสิทธิภาพของกระบวนการมาประกอบการพิจารณา |

| หมวด | หัวข้อ | รหัส | มิตีย่อย | ประเด็นการตรวจ | การดำเนินการครบถ้วน | ข้อสังเกตในการปรับปรุงพัฒนา |
|------|--------|------|---|--|---|---|
| | | | A.1.5 | - ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน | ก | ขาดหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้นำปัจจัยด้านความคุ้มค่าและการลดต้นทุนมาประกอบการพิจารณา |
| | | | D.1.1 | ไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดทุกกระบวนการ | ก | ไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า |
| | | | D.1.2 | กำหนดตัวชี้วัดประมาณ 25% ของกระบวนการสร้างคุณค่า | ก | ไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า |
| | | | D.1.3 | กำหนดตัวชี้วัดประมาณ 50% ของกระบวนการสร้างคุณค่า | ก | ไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า |
| | | | D.1.4 | กำหนดตัวชี้วัดประมาณ 75% ของกระบวนการสร้างคุณค่า | ก | ไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า |
| | | | D.1.5 | กำหนดตัวชี้วัดครบถ้วนทุกกระบวนการ | ก | ไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า |
| | | | L | มีการติดตามผลของตัวชี้วัดของกระบวนการ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ | ก | ขาดหลักฐานแสดงการติดตามผลของตัวชี้วัดของกระบวนการเพื่อนำมาปรับปรุง |
| | | PM3 | A.1 | - แสดงวิธีการออกแบบกระบวนการที่มาจากข้อกำหนดที่สำคัญ | ก | ขาดหลักฐานแสดงวิธีการออกแบบกระบวนการที่มาจากข้อกำหนดที่สำคัญ |
| | | A.2 | แสดงปัจจัยอย่างน้อย 2 ปัจจัยที่ใช้ในการออกแบบ | ก | ขาดหลักฐานแสดงการดำเนินการ | |
| | | D | มีการสื่อสาร | ก | ขาดหลักฐานแสดงการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการนำไปปฏิบัติ | |
| | | L | มีการตรวจสอบกระบวนการที่สร้างคุณค่า | ก | ขาดหลักฐานแสดงการตรวจสอบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุง โดยการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน | |
| | | PM4 | A | มีแผนสำรองฉุกเฉิน (อาจพิจารณาความครอบคลุมของแผนประกอบด้วย เช่น อย่างน้อยควรมีแผนที่เกี่ยวข้องกับภัยธรรมชาติ สาธารณภัยต่าง ๆ) | ก | ยังไม่ได้ดำเนินการ |
| | | D | สื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ | ก | ยังไม่ได้ดำเนินการ | |
| | | L | มีการทบทวนแผน | ก | ยังไม่ได้ดำเนินการ | |
| | | I | แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่อการดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง | ก | ยังไม่ได้ดำเนินการ | |
| 6.2 | PM5 | I | สามารถอธิบายความเชื่อมโยงระหว่างหมวด 6 กับระบบอื่น ๆ ได้ | ก | ขาดหลักฐานการดำเนินการที่สะท้อนถึงความเชื่อมโยงระหว่างการดำเนินการในหมวด 6 กับระบบอื่นๆ | |
| | PM6 | L | - หลักฐานการทบทวนกระบวนการ | ก | ยังไม่มีหลักฐานการทบทวนกระบวนการ | |

| หมวด | หัวข้อ | รหัส | มิตีย่อย | ประเด็นการตรวจ | การดำเนินการครบถ้วน | ข้อสังเกตในการปรับปรุงพัฒนา |
|------|--------|------|----------|----------------|---------------------|---|
| 7 | | RM1 | | | | ความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของมาตรการ/โครงการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของส่วนราชการอยู่ที่ร้อยละ 90 คิดเป็นค่าคะแนนที่ 4 |
| | | RM2 | | | | ความสำเร็จของเป้าหมายของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงของส่วนราชการอยู่ที่ร้อยละ 60 คิดเป็นค่าคะแนนที่ 1 |

ประเด็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ปรับลดคะแนน:

หมวด : 5

ชื่อตัวชี้วัดผลลัพธ์ : ร้อยละความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อองค์กร

เหตุผลการปรับลดคะแนน :

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 51.58 คิดเป็นค่าคะแนนที่ 3.316 ตามเกณฑ์การประเมิน

ชื่อตัวชี้วัดผลลัพธ์ : ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร

เหตุผลการปรับลดคะแนน :

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 80.91 คิดเป็นค่าคะแนนที่ 4.182 ตามเกณฑ์การประเมิน

ชื่อตัวชี้วัดผลลัพธ์ : ร้อยละความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อแผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงานหลัก

เหตุผลการปรับลดคะแนน :

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 41.16 คิดเป็นค่าคะแนนที่ 1.232 ตามเกณฑ์การประเมิน

หมวด : 6

ชื่อตัวชี้วัดผลลัพธ์ : ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรฐานงานของกระบวนการสร้างคุณค่า

เหตุผลการปรับลดคะแนน :

ไม่มีผลการดำเนินการ จึงให้ค่าคะแนนที่ 1

ชื่อตัวชี้วัดผลลัพธ์ : ร้อยละของกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น

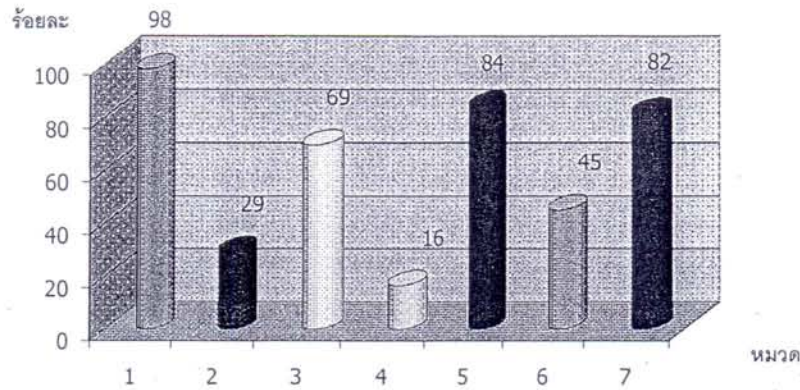
เหตุผลการปรับลดคะแนน :

ผลการดำเนินการอยู่ที่ร้อยละ 50 คิดเป็นค่าคะแนนที่ 1

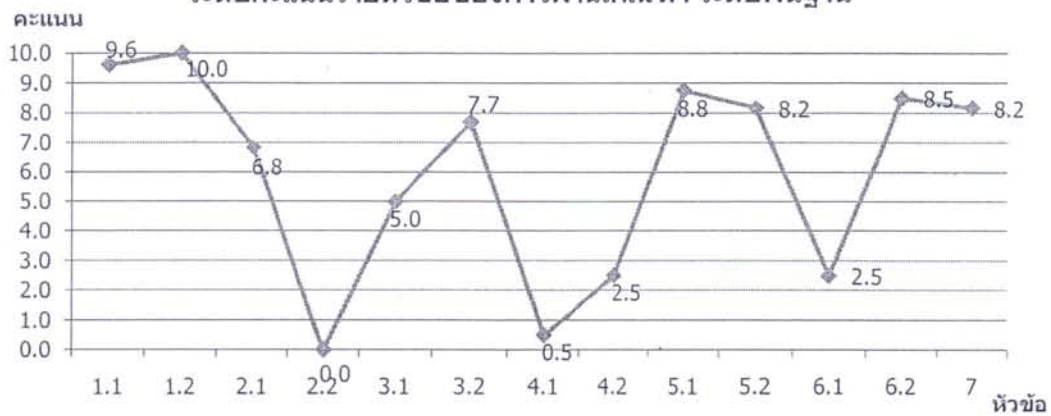
กราฟแสดงคะแนน PMQA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

หน่วยงาน กรมป่าไม้

ร้อยละของการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน



ระดับคะแนนรายหัวข้อของการผ่านเกณฑ์ฯ ระดับพื้นฐาน



หมายเหตุ : หมวดที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ใช้ผลคะแนนประเมินตนเองของส่วนราชการ

| |
|--|
| <p>หมวด 1 การป่าองค์การ</p> <p>1.1 การป่าองค์การ LD1 การกำหนดทิศทางองค์กร LD2 การมอบอำนาจ LD3 กิจกรรมการเรียนรู้ LD4 การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ</p> <p>1.2 ธรรมภิบาลและความรับผิดชอบสังคม LD5 นโยบายการกำกับองค์กรที่ดี LD6 การควบคุมภายใน LD7 มาตรการจัดการผลกระทบทางลบ</p> |
| <p>หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์</p> <p>2.1 การวางแผนยุทธศาสตร์ SP1 แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ SP2 ปัจจัยการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ</p> <p>2.2 การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ SP3 การวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล SP4 การสื่อสารยุทธศาสตร์และการนำไปปฏิบัติ SP5 การถ่ายทอดตัวชี้วัด SP6 การติดตามผลการดำเนินการ SP7 การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง</p> |
| <p>หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย CS1 การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย CS2 ช่องทางและประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร</p> <p>3.2 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย CS3 การจัดการข้อร้องเรียนฯ และกำหนดวิธีปรับปรุงคุณภาพบริการ CS4 การสร้างเครือข่าย CS5 ระดับการมีส่วนร่วม CS6 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ CS7 มาตรฐานการให้บริการ</p> |
| <p>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</p> <p>4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ IT1 ระบบฐานข้อมูลตามยุทธศาสตร์ IT2 ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนกระบวนการสร้างคุณค่า IT3 ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนกระบวนการสนับสนุน</p> <p>4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู IT4 การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร IT5 ระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) IT6 ระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูล IT7 แผนการจัดการความรู้ (KM)</p> |
| <p>หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล</p> <p>5.1 การสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผูกพัน และความพึงพอใจแก่บุคลากรเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ HR1 การกำหนดปัจจัยความผูกพัน และความพึงพอใจ HR2 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน</p> <p>5.2 การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนา HR3 แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล HR4 ระบบการประกันคุณภาพการฝึกอบรม HR5 แผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้า</p> |
| <p>หมวด 6 การจัดการกระบวนการ</p> <p>6.1 การออกแบบกระบวนการ PM1 การกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า PM2 การจัดทำข้อกำหนด PM3 การออกแบบกระบวนการ PM4 การจัดทำแผนสำรองฉุกเฉิน</p> <p>6.2 การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ PM5 มาตรฐานการปฏิบัติงาน PM6 การปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน</p> |
| <p>หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ</p> <p>RM1 การกำกับดูแลองค์กรที่ดี RM2 แผนบริหารความเสี่ยง RM3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม</p> <p>RM4.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร RM4.2 การบูรณาการข้อมูลสถิติภาครัฐ RM4.3 การจัดการความรู้</p> <p>RM5 การพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากร RM6 กระบวนการที่ปรับปรุง</p> |