

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

จุดเด่น

1. มีแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการและคำของบประมาณที่ครอบคลุมทุกภารกิจและมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณมีประสิทธิภาพ
2. มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจและมีการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติโดยจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและระดับบุคคลเพื่อใช้ในการกำกับติดตามผ่านระบบ PMS และระบบ MIS
3. มีแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลและโครงการที่สนับสนุนให้ยุทธศาสตร์องค์กร เช่น พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การบริหารสมรรถนะบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ และการสร้างความผูกพันของบุคลากร
4. มีการดำเนินการเชิงรุกเพื่อแก้ปัญหาความยากจนลดความเหลื่อมล้ำ เช่น โครงการขายทอดตลาดที่อยู่อาศัยและการยกเว้นค่าอากรแสตมป์ให้กับผู้ซื้อทรัพย์สิน โครงการสังคมคุณธรรม โครงการสร้างความร่วมมือเครือข่ายเชิงรุก โครงการสร้างการรับรู้ของประชาชน และปัจจุบันมีเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณ จำนวน 1,486 คน

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรแสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติที่ครอบคลุมและทั่วถึง ทั้งที่เป็นบุคลากรผู้ส่งมอบ พันธมิตรที่สำคัญเพื่อให้เกิดความร่วมมือและมั่นใจว่าส่วนราชการจะบรรลุวัตถุประสงค์
2. ไม่พบว่าส่วนราชการมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบอย่างไรเพื่อให้สามารถนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว เช่น เกณฑ์การปรับแผนว่าเรื่องใดเป็นเรื่องด่วนหรือเรื่องทั่วไปการนำสู่การปฏิบัติของแผนใหม่ตามการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติทั่วไปต่างจากแผนที่เกิดจากสถานการณ์เร่งด่วนอย่างไรการปรับเปลี่ยนแผนอย่างเป็นระบบและสามารถนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วอาจทำให้สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

2) ผลการพิจารณาหมวดอื่น ๆ (การรักษามาตรฐาน)

หมวด ๑ การนำองค์การ

จุดเด่น

1. ผู้บริหารมีแนวทางในการกำหนดทิศทางองค์กรและแสดงความมุ่งมั่นต่อคำนิยาม “I AM LED”
2. ผู้บริหารมีแนวทางในการสื่อสารกับบุคลากร โดยเพิ่มความถี่ในการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในรูปแบบ VDO Conference ผ่านระบบ Intranet, Facebook และ Youtube ในทุกกิจกรรม โดยมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน เพื่อให้บุคลากรได้เตรียมความพร้อม

เข้าร่วม ปรับรูปแบบการสื่อสาร โดยใช้ Infographic เพื่อให้น่าสนใจและเข้าใจได้ง่าย และจัดตั้งทีมโฆษก กบค. เพื่อรับผิดชอบการสื่อสารผลงานและตอบประเด็นต่างๆอย่างใกล้ชิด

3. กบค. มีการกำหนดและทบทวน “นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี” เป็นประจำทุกปีโดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1. ด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม 2. ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. ด้านองค์การ และ 4. ด้านผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้จำนวนข้อร้องเรียนที่ผ่านการตรวจสอบแล้วพบว่าผิดจริงจำนวนลดลง และในปี พ.ศ. 2562 ไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรที่สอบสวนแล้วเป็นจริงจนถึงขั้นลงโทษ
4. กบค. มีการลดความกังวลของภาคประชาชนที่มีต่อการบังคับคดีโดยมีการประเมินความเสี่ยงระบบงาน กระบวนการบังคับคดี ผลกระทบของการดำเนินงานต่อสังคมและชุมชนสิ่งแวดล้อม โดยแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงองค์การเป็นผู้รับผิดชอบ

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการกำหนดมาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมรวมทั้งการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการซึ่งอาจจะพิจารณาเพิ่มเติมจากแผนงานโครงการที่สำคัญของจังหวัด
2. ควรมีการกำหนดตัววัดเพื่อใช้ในการกำกับติดตามให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและการดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรมเพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับได้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคม
3. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมถึงได้มีส่วนในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ซึ่งจะช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมและชุมชน

หมวด ๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จุดเด่น

1. กบค. มีแนวทางในการรับฟังและเรียนรู้ข้อมูลของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม ดังตาราง 3.1-1 และใช้สารสนเทศในการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามความคืบหน้าของประเด็นเรื่องร้องเรียนได้แบบ Real Time และมีการนำกรอบศูนย์ราชการสะดวก GECC มาใช้เป็นมาตรฐานการให้บริการของสำนักงาน และขยายผลไปสำนักงานทั่วประเทศ
2. มีการจัดการความสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการดำเนินงานได้แก่โครงการยกระดับกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร โครงการพัฒนาช่องทางสื่อสารสมัยใหม่ เพื่อรองรับ LED 4.0 โครงการเสริมสร้าง LED Brand Ambassador และโครงการสร้าง New Content เป็นต้น

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรแสดงแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกันแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้สารสนเทศนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่ม
2. ควรแสดงแนวทางการประเมินความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม รวมทั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกูเทียบ เพื่อการปรับปรุงการบริการสู่ความเป็นเลิศ
3. ควรแสดงแนวทางการรับฟัง การจัดการความสัมพันธ์/ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมไปถึงการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างทั่วทั้งองค์กร โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

จุดเด่น

1. กบค. มีการวัดผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีโดยรวบรวมข้อมูล สถิติและตัวชี้วัดจากเป้าหมายที่สำคัญในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในระดับสำนักงานระดับหน่วยงานหรือระดับกรม โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ การประเมินประสิทธิภาพส่วนราชการมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดจากกระบวนการหลักและกระบวนการทำงานสนับสนุน และถ่ายทอดตัวชี้วัดจากระดับหน่วยงาน สู่ระดับสำนัก/กองและระดับบุคคล
2. กบค. กำหนดให้มีการรายงานในทุกวันผ่านระบบ G-Chat และ Line กลุ่ม และการนำนวัตกรรมจากเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เป็นระบบคลังข้อมูลผู้บริหาร (ERP) การรวบรวมผลจากข้อมูลตัวชี้วัดสำคัญ(รูปภาพ 2.2ก(11) ที่จะมีผลต่อเศรษฐกิจของประเทศ มาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์เปรียบเทียบกับเป้าหมาย
3. กบค. มีวิธีการสร้างและจัดการความรู้ เพื่อใช้เป็นองค์ความรู้สู่ทรัพย์สินทางปัญญาโดยมีสถาบันพัฒนาการบังคับคดีเป็นหน่วยงานบริหารความรู้สู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และใน พ.ศ. 2562 มีจำนวนองค์ความรู้จากข้าราชการอยู่ในระบบทั้งสิ้น 1,448 เรื่อง

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับที่กำหนดไว้ เช่น ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขปัญหามาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์
2. ควรแสดงแนวทางที่ชัดเจนในการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่สำคัญ โดยนำผลจากการวิเคราะห์ทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญอย่างไร เช่น หากผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน

ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะมีแนวทางในการปรับปรุงในเรื่องใดก่อนหลัง รวมไปถึงการนำไปสู่ การสร้างนวัตกรรม

3. ควรแสดงแนวทางในการแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ เกณฑ์ในการ กำหนดองค์ความรู้ที่เป็น Best practice แนวทางในการค้นหา Best practice วิธีการในการ แลกเปลี่ยน รวมไปถึงการติดตามผลการนำไปใช้ประโยชน์ต่อในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้หากมีการดำเนินการที่ชัดเจนอาจส่งผลไปสู่การสร้างนวัตกรรมจากการทำงาน
4. ควรแสดงแนวทางที่ทำให้การเรียนรู้ฝังลึกในวิถีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เช่น ผลลัพธ์ จากการส่งเสริมการเรียนรู้จากการปฏิบัติและเป้าหมายการแลกเปลี่ยนที่ขยายผลความรู้ สู่อุปกรณ์ในหน่วยอื่น ๆ การจัดการเชิงบูรณาการตามแผนระบบงานขององค์กรมีอะไรบ้าง การทำให้การเรียนรู้ฝังลึกในวิถีการปฏิบัติงานได้ จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลในกระบวนการ ทำงานได้

หมวด ๕ บุคลากร

จุดเด่น

1. กบค.มีการบริหารบุคลากรแบบ Cross Functional Team มีการศึกษาผลดีและผลกระทบ ที่อาจเกิดขึ้นเป็นการบริหารงานแบบบูรณาการ และใน ปีพ.ศ.2562 ดำเนินการบูรณาการ การกิจร่วมกันระหว่างกองบังคับคดีล้มละลาย 1 และกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สิน ในคดีล้มละลาย เป็นโครงการ One Solution ช่วยให้การบังคับคดีล้มละลายรวดเร็วขึ้น
2. กบค.จัดให้มีมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรตามแผนป้องกันและบรรเทา อัคคีภัย กรมบังคับคดี มีกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อสนับสนุนสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่หลากหลายและครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากร มีคณะทำงานปฏิบัติการลดและคัดแยกขยะ มูลฝอยตามนโยบายรัฐบาล และจัดทำแผนเพื่อสนับสนุนการนำองค์กรไปสู่ Green Office
3. กบค. กำหนดปัจจัยและความผูกพันโดยแบ่งตามกลุ่มข้าราชการและพนักงานตาม OP1ก(3) และปัจจัยที่มาจากภายใน ประกอบด้วยปัจจัยที่สร้างบรรยากาศการทำงานและปัจจัยที่สร้าง แรงจูงใจนำผลมาประมวลและจัดทำเป็นแบบประเมินความผูกพันองค์การรวมทั้งนำไปจัดทำ แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรแสดงแนวทางในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรและ อัตรากำลังด้านบุคลากรรวมทั้งทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ และกำลังคนที่ยังคงจำเป็นต้องมี ในแต่ละระดับ รวมถึงการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการ ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังจะเกิดขึ้น
2. ควรแสดงแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและการประเมิน ความผูกพันของบุคลากร รวมถึง การนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยง

กับผลลัพธ์สำคัญขององค์กรเพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ขององค์กร

3. ควรแสดงแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและสร้างความร่วมมือของบุคลากร

หมวด ๖ การปฏิบัติการ

จุดเด่น

1. กบค. กำหนดแนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญจากการวิเคราะห์พันธกิจ และใช้ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญเพื่อจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของบริการและกระบวนการ ได้แก่ ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี Best Practice, Benchmarking และกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งกำหนดผลลัพธ์ ตัวชี้วัด และตัววัดในกระบวนการ
2. กบค. ขับเคลื่อนกระบวนการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการด้วยการถ่ายทอดโดยใช้วงจร PDCA ในการกำหนดผลลัพธ์เป้าหมาย กระบวนการ ปัจจัยสำคัญในการทำให้เป้าหมายของกระบวนการบรรลุผลคือ 1) มีการกำหนดจุดวัดในกระบวนการชัดเจน 2) มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย 3) มีรายงานความก้าวหน้าของผลการดำเนินงาน
3. กบค. มีการควบคุมต้นทุนด้วยระบบการควบคุมค่าใช้จ่ายโดยรวมของกระบวนการทำงาน ผ่านกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงานประจำปี และแผนงบประมาณรายจ่าย ได้แก่ งบบุคลากรงบดำเนินงาน งบลงทุน งบเงินอุดหนุน และงบรายจ่ายอื่นๆ งบประมาณรายจ่ายประจำปี มีการกระจายอำนาจให้แก่สำนักงานในส่วนภูมิภาคเป็นผู้รับผิดชอบในการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อความคล่องตัว

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรแสดงแนวทางการจัดการผู้ส่งมอบ ได้มีการถ่ายทอดไปสู่การจัดการเครือข่ายอุปทานอื่น เช่น คู่ความร่วมมือ และพันธมิตร ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะสามารถส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
2. ควรมีการทบทวนและประเมินผลในการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการที่สำคัญ เช่น ตัววัดผลของกระบวนการที่เป็น leading และ lagging indicators ในแต่ละกระบวนการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ การทบทวนและประเมินผลดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้
3. ควรมีการประเมินผลแนวทางการควบคุมต้นทุนของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร การนำเทคโนโลยีมาใช้วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายหรือ

เปรียบเทียบต้นทุนการดำเนินงานของแต่ละแห่งอย่างไร การทบทวนและประเมินผลดังกล่าว จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถและผลิตภาพในการแข่งขันได้

4. ควรแสดงแนวทางการประเมินผลการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เช่น การกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานของคุณร่วมมือหรือเครือข่ายให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดร่วมกัน การสื่อสาร ความคาดหวังและการเข้าถึงความต้องการของทั้งสองฝ่าย การรายงานป้อนกลับเพื่อการปรับปรุง การบริหารจัดการของผู้ส่งมอบครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้มั่นใจว่าได้ร่วมสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

จุดเด่น

1. ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มที่ดี เช่น ร้อยละของสำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ 9 และ 10 ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก (Doing Business) ร้อยละของการปฏิรูปองค์การเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ให้ภาคเอกชนดำเนินการ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการ จำนวนกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวนกิจกรรมให้ความรู้ด้านการบังคับคดีกับลูกค้ายในอนาคต ร้อยละความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร (Engagement survey) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ร้อยละความสำเร็จตามแผนการอบรมบุคลากร ร้อยละความสำเร็จตามการพัฒนาผู้บริหารตามแผนกระทรวงฯ

โอกาสในการปรับปรุง

1. ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มไม่คงที่ เช่น ร้อยละของสำนวนคดีแพ่งที่ดำเนินการแล้วเสร็จเทียบกับเป้าหมายในแต่ละปี ร้อยละของสำนวนคดีล้มละลายที่ดำเนินการแล้วเสร็จเทียบกับเป้าหมายในแต่ละปี ร้อยละมูลค่าผลิตภัณฑ์สินที่ออกจากระบบบังคับคดี ร้อยละความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นการบังคับคดี ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยตามตัวชี้วัดของเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์ ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี ร้อยละความสำเร็จของการให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดี จำนวนเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณที่เพิ่มขึ้น ร้อยละกระบวนการทำงานสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุง
2. ผลลัพธ์ที่สำคัญหลายด้านที่ไม่ได้แสดง เช่น ผลลัพธ์ที่สะท้อนการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังบุคลากรและบรรยากาศการทำงาน สิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร การสร้างความผูกพันกับบุคลากรในแต่ละกลุ่ม ผลลัพธ์ด้านการเงิน ผลลัพธ์

ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย ผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานหลัก
และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อม
ต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน เป็นต้น

.....