

แบบฟอร์มที่ 3
แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล

เกณฑ์การประเมินตนเอง		
ระดับ 0	-	• ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน
ระดับ 1	A D	• เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบแต่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ <i>น้อยมาก</i> • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแคใน <u>ขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน</u>
ระดับ 2	A D L	• เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ <i>เป็นส่วนใหญ่</i> • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่า <u>บางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น</u> • เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ
ระดับ 3	A D L I	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบและครอบคลุม <u>เกือบครบถ้วน</u> ทุกประเด็นต่างๆ • มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ <u>เป็นอย่างดี</u> ถึงแม้ว่า <u>อาจแตกต่างกันในบางพื้นที่</u> หรือบางหน่วยงาน • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และ <u>เริ่มใช้ผลการเรียนรู้</u> ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ • <u>เริ่มมีความสอดคล้อง</u> ไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์การตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
ระดับ 4	A D L I	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม <u>แต่ยังไม่ปรากฏประสิทธิผล</u> อย่างชัดเจน • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ <u>เป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่าง</u> ที่สำคัญ • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และ <u>มีการใช้การเรียนรู้</u> ในระดับองค์กร และ <u>การแบ่งปันความรู้</u> ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น • มีแนวทางที่ <u>บูรณาการ</u> กับความต้องการขององค์การ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่น ๆ
ระดับ 5	A D L I	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมี <u>ประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์</u> ครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ <u>อย่างสมบูรณ์</u> โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการ <u>วิเคราะห์</u> และการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการ <u>สร้างนวัตกรรม</u> • มีแนวทางที่ <u>บูรณาการ</u> กับความต้องการขององค์การ <u>เป็นอย่างดี</u> ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่น ๆ

หมายเหตุ: **ความเป็นระบบ** หมายถึง แนวทาง/กระบวนการที่มีการระบุระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตามประเมินผลแนวทาง/กระบวนการอย่างชัดเจน

ประสิทธิผล หมายถึง ระดับความสามารถที่กระบวนการสามารถตอบสนองจุดประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการดำเนินการ

นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงบริการ กระบวนการ และการปฏิบัติการขององค์กร รวมทั้งการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สอดคล้อง หมายถึง ความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันของระบบต่าง ๆ ในหน่วยงาน (แผน กระบวนการ สารสนเทศ การตัดสินใจด้านทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ และการเรียนรู้) เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญ

บูรณาการ หมายถึง การผสมกลมกลืนเป็นเนื้อเดียวกันของ (แผน กระบวนการ ข้อมูลและสารสนเทศ การตัดสินใจเกี่ยวกับทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์) เพื่อ สนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญ

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 1 การนำองค์การ									
1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ	ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม								
	1	วิสัยทัศน์และค่านิยม - ผู้บริหารของส่วนราชามีส่วนร่วมในการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม - ผู้บริหารของส่วนราชการมีการดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรใน ส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการ						✓	
	2	การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม - การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติตามหลักนิติธรรมความโปร่งใส และความมีจริยธรรม - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างสภาพแวดล้อมในองค์การเพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม							✓
	ข. การสื่อสาร								
3	การสื่อสาร - ผู้บริหารของส่วนราชการมีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์การ พันธมิตร และกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่ม - ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้งใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ - ผู้บริหารของส่วนราชการให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และยกย่องชมเชย							✓	

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
		เพื่อกระตุ้นให้เกิดผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ดี และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
		ค. พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์กร							
	4	การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งความสำเร็จ - ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดทิศทาง และสร้างสภาพแวดล้อมของส่วนราชการที่มุ่งเน้นการ ดำเนินการสู่ความสำเร็จทั้งในปัจจุบัน และอนาคต - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในเรื่อง ดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> • สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล • สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรให้คำนึงถึง ผู้รับบริการ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา • สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ความคล่องตัว ขององค์กร และโอกาสคุ้มเสี่ยง • การมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ระดับ องค์กร และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของ ส่วนราชการ 						✓	
	5	การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง - ผู้บริหารของส่วนราชการกำหนดแนวทางการ กลไกในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้ ส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และ ส่งเสริมนวัตกรรม - ในการกำหนดความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ผู้บริหารของส่วนราชการพิจารณาถึงการสร้าง ความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ - การสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบของ ส่วนราชการ ผู้บริหาร และบุคลากร ต่อการ ดำเนินการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งดีและไม่ดี ขององค์กร					✓		
Average									

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
1.2 การกำกับดูแลองค์การและการสร้างคุณูปการต่อสังคม	ก. การกำกับดูแลองค์การ							
	6	ระบบการกำกับดูแลองค์การ - ส่วนราชการดำเนินการในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับที่สำคัญ ต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> • ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ • ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ • การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ความรับผิดชอบต่อการนำองค์การของผู้บริหาร • ความรับผิดชอบต่อการวางแผนยุทธศาสตร์ 						✓
	7	การประเมินผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารส่วนราชการรวมทั้งระบบกำกับดูแลองค์การ - ผู้บริหารส่วนราชการและระบบกำกับดูแลองค์การ ใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการข้างต้นไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการนำองค์การ						✓
	ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม							
8	การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ - ส่วนราชการดำเนินการในกรณีที่มีการบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต - ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกถึงความกังวลและผลกระทบเหล่านี้ รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิผล - ส่วนราชการมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่า - ส่วนราชการได้มีการกำหนดกระบวนการ ตัววัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อดำเนินการ						✓	

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
		เรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการปฏิบัติงานของตน							
	9	การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม - ส่วนราชการดำเนินการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกด้านของส่วนราชการมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม - ส่วนราชการมีกระบวนการ และตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มี การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม - ส่วนราชการมีวิธีการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม							✓
ค. การสร้างคุณภาพการต่อสังคม									
	10	ความผาสุกของสังคม - ส่วนราชการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมถึงได้มีส่วนในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ							✓
	11	การสนับสนุนชุมชน - ส่วนราชการมีการพิจารณาถึงประโยชน์สุขและผลประโยชน์ต่อการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยอาจกำหนดกิจกรรมในยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติงานขององค์การ - ส่วนราชการมีการกำหนดชุมชนที่สำคัญของส่วนราชการ และมีการกำหนดกิจกรรมที่ส่วนราชการเข้าไปมีส่วนร่วม เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งต่อชุมชน ซึ่งรวมถึงกิจกรรมที่ใช้ประโยชน์ของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ - ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว						✓	
Average									
Average Category 1									

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์								
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์							
	1	<p>กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ และกำหนดผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ</p> <p>- มีกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว และมีวิธีการในการทำให้กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว</p> <p>- กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ได้คำนึงถึงความต้องการของส่วนราชการในด้านความคล่องตัว ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นในการริเริ่มเปลี่ยนแปลง</p>						✓
	2	<p>นวัตกรรม</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการหรือยุทธศาสตร์ที่สร้างสภาพแวดล้อมในการกระตุ้นการสร้างนวัตกรรม และมีการบูรณาการนวัตกรรม</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์</p> <p>- มีโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของส่วนราชการ</p>						✓
	3	<p>การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ • ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคต • จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และในสารสนเทศ • ความสามารถของส่วนราชการในการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ • ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์การ 						✓

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	4	<p>ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการในการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ - ส่วนราชการมีวิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการใด <p>จะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบพันธมิตร และเครือข่ายความร่วมมือ การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดสมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ 					✓	
ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์								
	5	<p>วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ มีการระบุกรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว และมีการกำหนดเป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เหล่านั้น - ส่วนราชการมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในด้านผลผลิตและบริการ ผู้รับบริการ และกลุ่มเป้าหมาย ผู้ส่งมอบและพันธมิตร และได้วางแผนการปฏิบัติการไว้ 						✓
	6	<p>การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสามารถตอบประเด็นต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> • ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ • ตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในผลผลิตและบริการ • การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และโอกาสในการสร้างสมรรถนะใหม่ • สร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทายในระยะสั้นและระยะยาว • สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด 						✓
Average								

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ		ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ						
	7	การจัดทำแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว และแผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ						✓
	8	การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ - ส่วนราชการมีวิธีการในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และเครือข่ายความร่วมมือที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าส่วนราชการบรรลุ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ - ส่วนราชการมีวิธีการเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลการ ดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการ จะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้						✓
	9	การจัดสรรทรัพยากร - ส่วนราชการมีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า ทรัพยากรด้านงบประมาณและด้านอื่น ๆ มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้ เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผนดังกล่าวเพื่อทำให้เกิดความ มั่นใจถึงความสำเร็จของส่วนราชการ					✓	
	10	แผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่ทำให้ยุทธศาสตร์ เป็นไปได้ - แผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่สนับสนุนการบรรลุ ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว - แผนกลยุทธ์ดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบ ต่อบุคลากร และความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น เกี่ยวข้องกับความต้องการด้าน ชีตความสามารถและ อัตรากำลังบุคลากร						✓

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	11	ตัววัดผลการดำเนินการ - ส่วนราชการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีวิธีการเพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน						✓
	12	การคาดการณ์ผลการดำเนินการ - ส่วนราชการได้คาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการตามตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ในข้อ 2.2 ก (11) - ส่วนราชการมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านี้กับผลที่คาดการณ์ของคู่แข่ง/คู่เทียบของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินหากพบว่าผลการดำเนินการมีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือกับส่วนราชการในระดับที่เทียบเคียงกันได้					✓	
	ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ							
	13	การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ - ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนส่วนราชการ มีวิธีการปรับแผนและนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว					✓	
Average								
Average Category 2								

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	1	<p>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมายอื่น - วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการในการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันท่วงที และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผลผลิต บริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 						✓
	2	<p>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการรับฟัง และค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ - ส่วนราชการมีวิธีการในการค้นหาสารสนเทศของคู่แข่ง/คู่เทียบในเรื่องเกี่ยวกับผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ 						✓

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
		ข. การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ผลผลิตการบริการ							
	3	การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมายอื่น - ส่วนราชการมีวิธีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิต และการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต - ส่วนราชการมีวิธีการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณา และมีวิธีการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญ และมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้น โดยรวม							✓
	4	ผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดความต้องการ ผลผลิตและการบริการของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดและปรับผลผลิตและ การบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้ เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญ ขององค์การ) - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาและปรับผลผลิตและ การบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ เพื่อดึงดูด ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน						✓	
Average									

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
3.2 การสร้าง ความผูกพัน		ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	5	การจัดการความสัมพันธ์ - ส่วนราชการมีวิธีการสื่อสาร สร้าง และจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ <ul style="list-style-type: none"> • ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ • จัดการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของส่วน ราชการ • รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการ และทำให้ เห็นอกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิต ของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียกับส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ประโยชน์จากสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ ส่วนราชการ						✓
	6	การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงสารสนเทศ การบริการ และการสนับสนุนจากส่วนราชการ - ส่วนราชการมีรูปแบบและกลไกการสื่อสารที่ สนับสนุนในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่าง กันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการระบุข้อกำหนดที่สำคัญ ในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมั่นใจได้ว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้ถ่ายทอดสู่การ ปฏิบัติไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					✓	

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	7	การจัดการกับข้อร้องเรียน - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ - การจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						✓
		ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	8	ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน - ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม - ส่วนราชการมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าการประเมินดังกล่าวนำมาสู่สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อตอบสนองให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					✓	
	9	ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่งหรือคู่เทียบ - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น						✓

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
		ค. การใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง							
	10	การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง - ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงข้อมูลและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงาน					✓		
Average									
Average Category 3									

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้									
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ	ก. การวัดผลการดำเนินการ								
	1	ตัววัดผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งมีการติดตามตัววัดเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับส่วนราชการการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม						✓	

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	2	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ - ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจว่า ได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ อย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่ แท้จริง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับ ปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้าง นวัตกรรม					✓	
	3	ความคล่องตัวของการวัดผล - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า ระบบการวัดผลการดำเนินงานสามารถตอบสนอง ต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ ไม่ได้คาดถึงทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ และสามารถเตรียมข้อมูลได้อย่างทันกาล					✓	
ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ								
	4	การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการ และขีดความสามารถของส่วนราชการ และมีการใช้ ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการใน การทบทวน - ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการ ทบทวน และทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผล การทบทวนในการประเมินผลสำเร็จของส่วน ราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการ บรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติ การ - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผล การทบทวนในการประเมินความสามารถในการ ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงใน ด้านความต้องการและความท้าทายใน สภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่ - คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการใน การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการและ ความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ					✓	

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ						
	5	ผลการดำเนินการในอนาคต - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ได้จากเรื่อง การวิเคราะห์ และ ทบทวนผลการดำเนินการ) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต - หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตกับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ตามที่ยดำเนินการในหมวด 2 เรื่องการคาดการณ์ผลการดำเนินการ) ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับแก้ความแตกต่างและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น					✓	
	6	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ได้จากเรื่อง การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนราชการ					✓	
Average								

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	ก. ข้อมูล และสารสนเทศ							
	7	<p>คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล (ข้อมูลมีคุณภาพ)</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลและสารสนเทศอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลเหล่านั้นมีความแม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้และแพร่หลาย</p>					✓	
	8	<p>ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร เครือข่ายผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีในการประเมิน/ตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนราชการ มีความน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย</p>					✓	
	ข. ความรู้ของส่วนราชการ							
9	<p>การจัดการความรู้</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการในการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร • ผสานและหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ • ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบพันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ • แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ • รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 						✓	

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	10	วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาวิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยมจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี - ส่วนราชการมีวิธีการในการแลกเปลี่ยนและนำวิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยมไปสู่การปฏิบัติจริงในทุกๆ หน่วยงานทั่วทั้งองค์กร					✓	
	11	การเรียนรู้ระดับองค์กร - ส่วนราชการมีวิธีการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานของส่วนราชการ					✓	
Average								
Average Category 4								

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 5 บุคลากร								
5.1 สภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร	ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร							
	1	ขีดความสามารถและอัตรากำลัง - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรรวมทั้งทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ และกำลังคนในส่วนราชการจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ						✓
	2	บุคลากรใหม่ - ส่วนราชการมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และพิจารณาความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรใหม่ - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางมุมมอง วัฒนธรรม และความคิดของบุคลากรที่ส่วนราชการจ้างและของชุมชนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าบุคลากรใหม่มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร					✓	

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	3	<p>การทำงานให้บรรลุผล</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากรเพื่อให้</p> <ul style="list-style-type: none"> • งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ • ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ • ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจ • มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหวัง 						✓
	4	<p>การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังจะเกิดขึ้น ความต้องการเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาที่ผ่านมา</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการในการบริหารจัดการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • การบริหารอัตรากำลัง ความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง • การบริหารจัดการ และเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการเติบโตของบุคลากรในทุกช่วงเวลา • การเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการทั้งเรื่องของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ และระบบงานในกรณีจำเป็น 						✓
ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร								
	5	<p>สภาพแวดล้อมการทำงาน</p> <p>- ส่วนราชการดำเนินการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสุขภาพและสวัสดิภาพและความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากรรวมทั้งปรับปรุงให้ดีขึ้น</p> <p>- มีการกำหนดตัววัดและเป้าประสงค์สำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานของบุคลากร และเป้าหมายในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวแต่ละเรื่อง</p>						✓

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	6	นโยบายและสวัสดิการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดให้มีการบริการสวัสดิการและนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากร ส่วนราชการได้ออกแบบสิ่งดังกล่าวให้เหมาะสมตามความต้องการที่หลากหลายของบุคลากรตามประเภทและส่วนงาน รวมทั้งมีการจัดสิทธิประโยชน์ที่สำคัญให้บุคลากร					✓	
Average								
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร							
	7	องค์ประกอบของความผูกพัน - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน โดยมีวิธีการที่แตกต่างกันตามประเภทและส่วนงานของบุคลากร					✓	
	8	การประเมินความผูกพัน - ส่วนราชการประเมินความผูกพันของบุคลากร มีวิธีการและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร โดยวิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทและส่วนงานของบุคลากร - ส่วนราชการใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ เช่น การรักษาให้บุคลากรอยู่กับส่วนราชการ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลผลิตภาพ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร					✓	
9	ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์สำคัญของส่วนราชการ เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ของส่วนราชการ				✓			

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		ข. วัฒนธรรมส่วนราชการ						
	10	การสร้างวัฒนธรรมองค์การ - ส่วนราชการมีวิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดี และความร่วมมือของบุคลากร - ส่วนราชการมีวิธีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และมุมมองของบุคลากร						✓
		ค. การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร						
	11	การประเมินผลการปฏิบัติงาน - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดี และสร้างความร่วมมือของบุคลากร - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ						✓
	12	ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเองของบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของส่วนราชการ ดำเนินการเรื่องต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> • พิจารณาถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว • สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการและการสร้างนวัตกรรม • สนับสนุนให้เกิดจริยธรรม และการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม • ปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ 						✓

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		<p>ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ทำให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่กำลังจะลาออกหรือเกษียณอายุ • ทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน 						
	13	<p>ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนารวมถึงผลลัพธ์ของการเรียนรู้และพัฒนาที่มีความเชื่อมโยงกับปัจจัยความผูกพันของบุคลากรและความสำเร็จของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการนำความเชื่อมโยงดังกล่าวมาสู่การกำหนดโอกาสการพัฒนาทั้งด้านความผูกพันของบุคลากร และระบบการเรียนรู้และการพัฒนา 					✓	
	14	<p>ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพ - ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของหัวหน้างาน และผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ 					✓	
Average								
Average Category 5								

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 6 การปฏิบัติการ								
6.1 กระบวนการทำงาน	ก. การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ							
	1	<p>ประสิทธิผลของผลผลิต การบริการ และกระบวนการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการในการวัด และประเมินผลข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน 					✓	

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	2	<p>แนวคิดในการออกแบบ</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ของส่วนราชการ ความเป็นเลิศด้านผลผลิตและการบริการ คุณค่าในสายตาของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ความเสี่ยง และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นมาพิจารณาในผลผลิต การบริการ และกระบวนการเหล่านี้</p>					✓	
	3	<p>ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและการบริการ</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน</p> <p>- มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ รวบรวมข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ</p>						✓
ข. การจัดการกระบวนการ								
	4	<p>การนำกระบวนการไปปฏิบัติ</p> <p>- ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ</p> <p>- มีตัววัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และตัววัดในกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p> <p>- ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ</p>					✓	
	5	<p>กระบวนการสนับสนุน</p> <p>- ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ</p> <p>- ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการ</p>				✓		

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	6	การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ - ส่วนราชการมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินงาน และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ					✓	
	ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน							
	7	การจัดการเครือข่ายอุปทาน - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน ทั้งเรื่องของการคัดเลือกผู้ส่งมอบที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถสนับสนุนและยกระดับผลการดำเนินการของส่วนราชการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการในการวัดและประเมินผล การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบ เพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง - ส่วนราชการมีวิธีการในการดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี					✓	
	ง. การจัดการนวัตกรรม							
	8	การจัดการนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการดำเนินการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการติดตามผลของโครงการ และพิจารณาปรับในเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดความเสียหายและนำทรัพยากรไปสนับสนุนโครงการอื่นที่มีลำดับความสำคัญเหนือกว่า					✓	
Average								

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	ก. การควบคุมต้นทุน							
	9	การควบคุมต้นทุน - ส่วนราชการมีวิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ ส่วนราชการนำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่าง ๆ - ส่วนราชการมีวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุน การประกันความเสียหาย หรือการสูญเสียผลิตภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้น้อยที่สุด - ส่วนราชการมีวิธีการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการสร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				✓		
	ข. การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ							
	10	การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ - ส่วนราชการมีวิธีการในการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ สินทรัพย์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงระบบปฏิบัติการของส่วนราชการ ทั้งด้านความถูกต้อง แม่นยำ ปลอดภัย และเป็นความลับ รวมไปถึงการกำหนดการเข้าถึงข้อมูลทั้งทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • การกระตุ้นให้ตระหนักรู้ถึงภัยคุกคามและไม่มั่นคงด้านข้อมูล และสินทรัพย์ รวมไปถึงภัยโจมตีทางไซเบอร์ • ทำให้มั่นใจว่าบุคลากร ผู้รับบริการ พันธมิตร และผู้ส่งมอบเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล และสินทรัพย์ที่สำคัญ 					✓	

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		<p>รวมไปถึงภัยโจมตีทางไซเบอร์</p> <ul style="list-style-type: none"> • การกำหนด และลำดับความสำคัญในการป้องกัน ระวังภัยต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบปฏิบัติการ • การป้องกันระบบดังกล่าวจากเหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น เหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์ที่ตรวจพบ รวมไปถึงการตอบสนองและกู้คืนจากเหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์ 						
	11	<p>ความปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย - ระบบความปลอดภัยของส่วนราชการได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม 						✓
	12	<p>การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกันความต่อเนื่องของการปฏิบัติการและการทำให้คืนสู่สภาพเดิม 					✓	
Average								
Average Category 6								