

รายงานสรุปผลการประเมิน ตามกรอบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

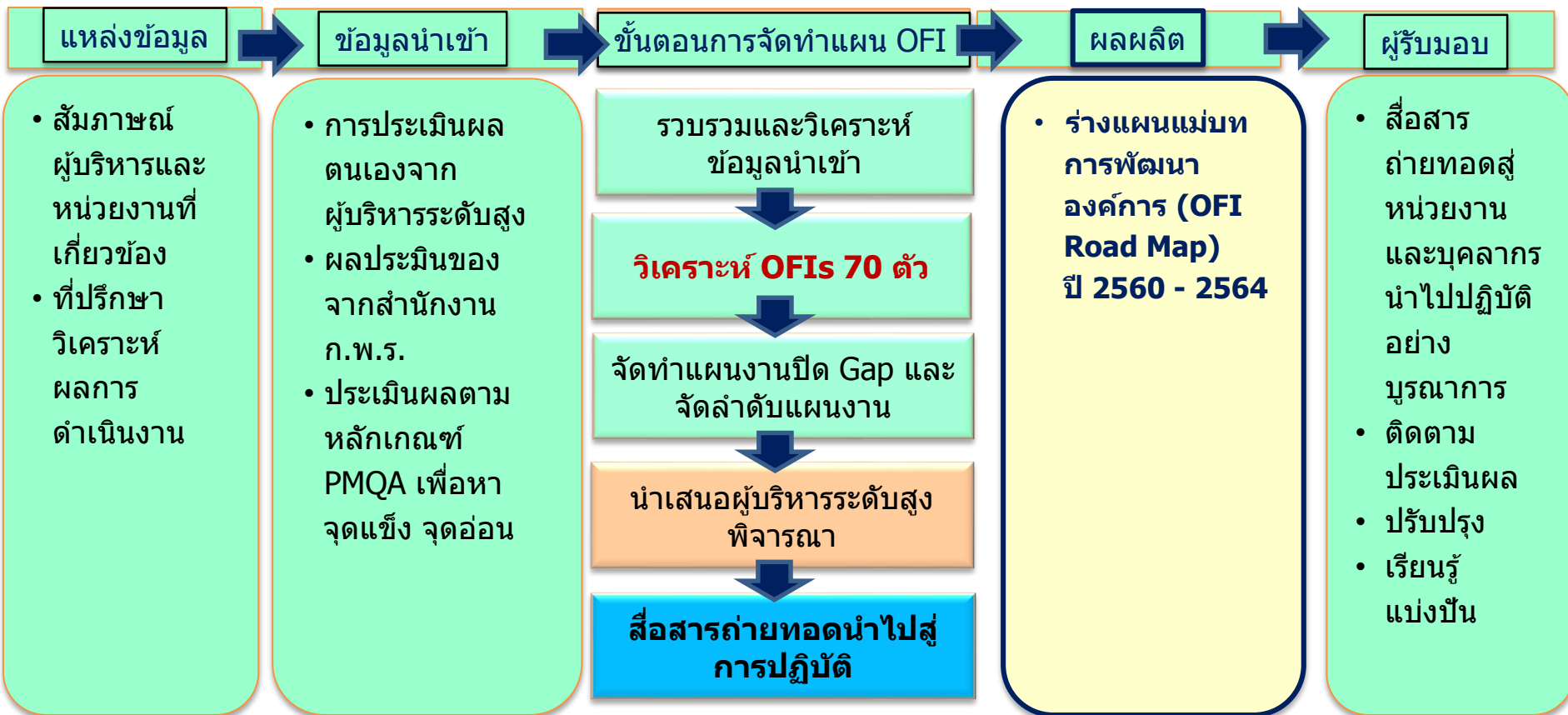


**LEGAL EXECUTION
DEPARTMENT**

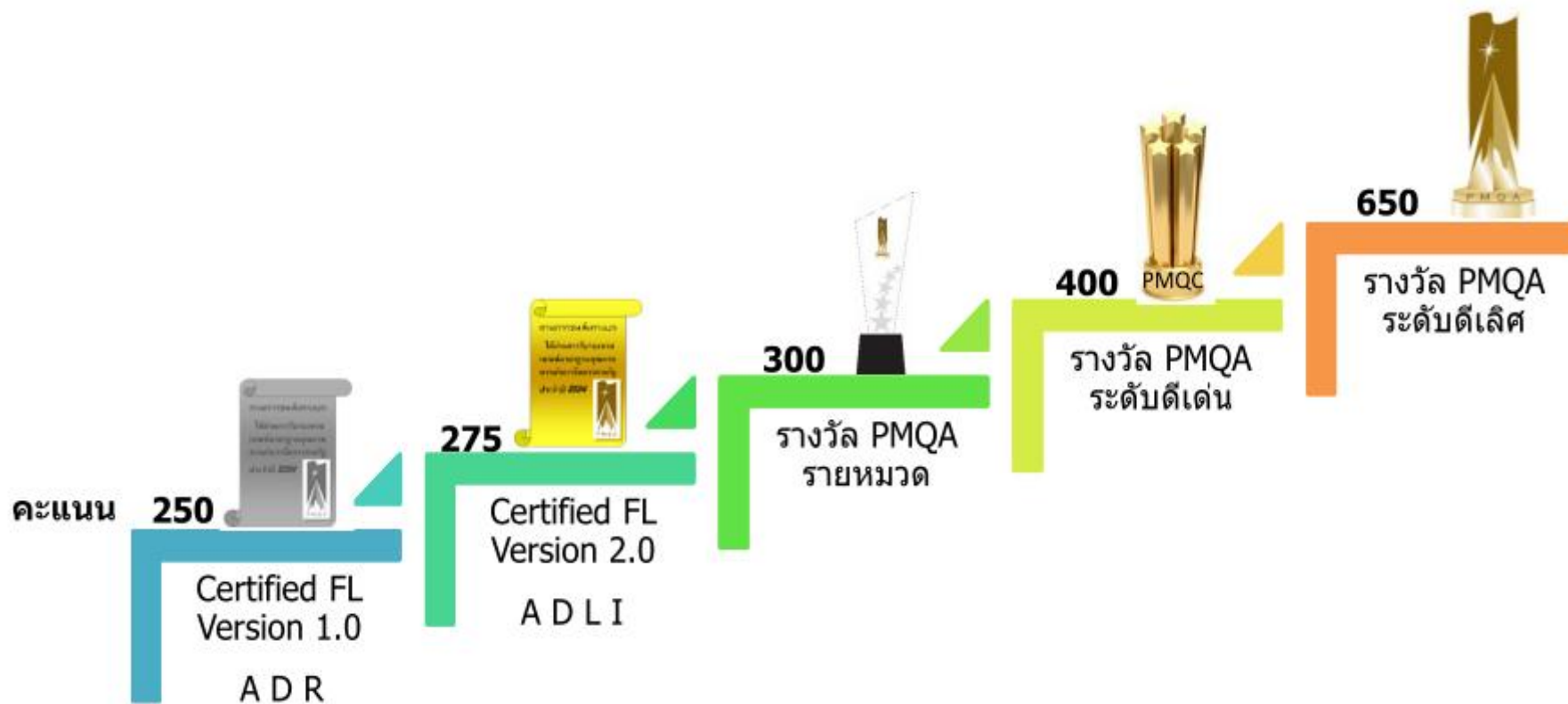
PMQA Model



กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาองค์กร เพื่อยกระดับสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ



เส้นทางสู่การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ



กรมบังคับคดี = 278 คะแนน

หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารส่วนราชการ



ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร			
1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารส่วนราชการ	70	30	21.00

หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารส่วนราชการ



โอกาสในการปรับปรุง

1. แม้ว่าผู้นำระดับสูง มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ อย่างสม่ำเสมอ แต่ยังไม่พบการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลของการรับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติ ทั้งในส่วนของผู้บริหารระดับสูง และแต่ละกลุ่มบุคลากร (OFI 1-1)
2. ไม่พบการจัดทำแผนการสื่อสารของผู้นำระดับสูง และแนวทางการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และทิศทาง นโยบายที่สำคัญ ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากร ทุกกลุ่มลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (OFI 1-2)
3. ไม่พบการประเมินประสิทธิผลหรือตัวชี้วัดในการปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรของผู้บริหารระดับสูงเป็นรายบุคคลและรายตัวอักษรของค่านิยม โดยอาจมีการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรกรมฯ (OFI 1-3)

หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารส่วนราชการ



โอกาสในการปรับปรุง

4. ไม่พบการกำหนดปัจจัยยั่งยืนขององค์กรที่ชัดเจน และนำไปใช้ในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร (OFI 1-4)
5. ยังไม่มีการประเมินประสิทธิผลในบทบาทของผู้นำระดับสูงในการสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรในแต่ละกลุ่ม โดยผู้นำระดับสูงนำเสนอเสียงหรือความต้องการของบุคลากรมาตอบสนอง (OFI 1-5)
6. ผู้นำระดับสูงควรมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ และพัฒนาผู้นำในอนาคตของส่วนราชการ เพื่อรองรับผู้นำระดับสูงที่จะเกษียณอายุใน 5 ปี ข้างหน้า (Succession Plan) (OFI 1-6)

หมวด 1 การนำองค์การ

1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม



ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์การ			
1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม	50	35	17.50

หมวด 1 การนำองค์กร

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม



โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีการทบทวนและกำหนดกระบวนการ (Workflow) ส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) ให้ได้มาตรฐาน รวมทั้งจัดทำแผนงานระยะยาวและระยะสั้น รวมทั้งจัดทำคู่มือ เพื่อแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตน ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล หรือจรรยาบรรณ จรรยาบรรณในการดำเนินการตามภารกิจ ทั้งในระดับผู้นำระดับสูงและบุคลากรทั่วไป (OFI 1-7)
2. ควรมีการทบทวนตัวชี้วัดประสิทธิผลของด้าน CG ให้สะท้อน Output Outcome ที่ชัดเจนมากขึ้น เช่น ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจในหลักการกำกับดูแลที่ดี จรรยาบรรณ การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ของผู้บริหารและพนักงาน , จำนวนพนักงานที่ฝ่าฝืนวินัย หรือไม่เป็นไปตามกฎระเบียบหรือกฎหมายหรือทุจริตประพฤติมิชอบ ผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมฯ (OFI 1-8)

หมวด 1 การนำองค์กร

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม



โอกาสในการปรับปรุง

3. ควรมีการขยายผลการส่งเสริมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติตนตามหลัก หลักการกำกับดูแลที่ดี จริยธรรม จรรยาบรรณ การปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบ ให้ทั่วทั้งองค์กร (OFI 1-9)
4. ควรมีการทบทวนและกำหนดกระบวนการ (Workflow) แผนงาน ทั้งในระยะยาวและระยะสั้น ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม (CSR) ให้ได้มาตรฐาน (OFI 1-10)
5. ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกชุมชนเป้าหมายที่จะส่งเสริม CSR รวมทั้งสำรวจความต้องการของชุมชน และนำมาจัดทำแผนงานและขยายผล ยกระดับ ให้ชุมชนมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน (OFI 1-11)

หมวด 1 การนำองค์กร

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม



โอกาสในการปรับปรุง

6. ควรมีการทบทวนตัวชี้วัดประสิทธิผลของด้าน CSR ให้สะท้อน Output Outcome Impact ที่ชัดเจนมากขึ้น เช่น จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับความรู้ และมีพฤติกรรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ชุมชนหรือกลุ่มประชาชนที่ได้รับการสนับสนุนจากกรมฯ , จำนวนชุมชนที่เข้มแข็ง (OFI 1-12)
7. ควรมีการศึกษาตัวอย่างขององค์กรชั้นนำหรือ มาตรฐานในเรื่อง CSR ทั้งในส่วนของ CSR in Process และ CSR After Process (OFI 1-13)
8. ควรมีการวิเคราะห์ความกังวลและคาดการณ์ความกังวลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานตามภารกิจหลักของกรมฯ และส่งผลกระทบต่อประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงหรือแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อลดความกังวลดังกล่าว (OFI 1-14)

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์



ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์			
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์	40	30	12.00

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์



โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรเพิ่มรายละเอียดของการวิเคราะห์ฐานข้อมูลจริงที่เป็นปัจจุบันภายใน ที่นำไปสู่การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร เพื่อสะท้อนว่าการวิเคราะห์ดังกล่าวมีการใช้ข้อมูลจริงทั้งในส่วนของด้านบุคลากร ด้านกระบวนการทำงาน เทคโนโลยี การบริหารเงินและงบประมาณ พฤติกรรม ผู้รับบริการ ระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น (OFI 2-1)
2. ควรจัดให้มีระบบฐานข้อมูลทั้งปัจจุบันนอกและภายในที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อภารกิจของกรมฯ และให้มีระบบวิเคราะห์ติดตามประเมินผลอยู่เสมอ เพื่อสามารถปรับแผนงานได้อย่างทันท่วงที (OFI 2-2)

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์



โอกาสในการปรับปรุง

3. ควรนำผลวิเคราะห์ทางการเงินและงบประมาณ มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์ SWOT และมีแผนงานโครงการรองรับ (OFI 2-3)
4. ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ ในการกำหนดทิศทาง ยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมถึงแผนงานโครงการที่สำคัญ (OFI 2-4)
5. ควรมีการสอบถามเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ สามารถตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว (OFI 2-5)

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์



โอกาสในการปรับปรุง

6. ควรเพิ่มกระบวนการบูรณาการระหว่างการวางแผนยุทธศาสตร์กับการบริหารความเสี่ยง และการบริหารทรัพยากรบุคคล (OFI 2-6)
7. เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์มีการทบทวนและอยู่ระหว่างนำไปปฏิบัติ จึงอยู่ระหว่างการติดตามประเมินผลความก้าวหน้าในความสำเร็จในแต่ละวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ จึงควรมีการติดตามประเมินผลอย่างน้อยทุก 6 เดือน (OFI 2-7)

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ



ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์			
2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ	40	25	10.00

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ



โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรจัดให้มีกระบวนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการที่เป็นระบบ เพื่อรองรับทั้งในกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่า กรมฯ สามารถปรับเปลี่ยนแผนได้อย่างทันท่วงทีในกรณีที่ กรมฯ ได้รับผลกระทบหรือผลการดำเนินงานมีแนวโน้มที่จะ ไม่บรรลุตามเป้าหมาย (OFI 2-8)
2. ควรทบทวนช่องทางการถ่ายทอดสื่อสารแผนปฏิบัติการ รวมทั้งตัวชี้วัดขององค์กรและของแผนงานให้ครอบคลุมทุก หน่วยงานและทุกกลุ่มบุคลากร รวมทั้งมีการประเมิน ประสิทธิภาพหรืออัตราการรับรู้เข้าใจของการสื่อสารถ่ายทอด แผนปฏิบัติการประจำปี (OFI 2-9)

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ



โอกาสในการปรับปรุง

3. ควรมีเกณฑ์การจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านการเงินและด้านอื่นๆ ตามความสำคัญของแต่ละแผนงานโครงการ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณ ด้านบุคลากร และ IT รวมถึงทรัพยากรต่างๆ ที่ชัดเจน (OFI 2-10)
4. ควรมีการบูรณาการแผนปฏิบัติการ กับแผนงานด้านการสนับสนุนต่างๆ เช่น แผนการบริหารความเสี่ยงแผนงานด้านบุคลากร แผนการพัฒนาระบบ IT (OFI 2-11)

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ



โอกาสในการปรับปรุง

5. ควรมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงแผนปฏิบัติการประจำปี กับปัจจัยสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และโอกาสในการขยายภารกิจให้ครอบคลุม เพื่อให้มั่นใจว่าแผนปฏิบัติการสามารถตอบสนองปัจจัยดังกล่าวได้เป็นอย่างดี เพื่อสะท้อนแผนงานที่มีคุณภาพ (OFI 2-12)
6. ควรจัดให้มีระบบการคาดการณ์ผลการดำเนินงานของกรมฯ ทั้งในด้านภารกิจหลักและด้านการเงิน และคาดการณ์ผลการดำเนินงานของคุณเทียบ รวมทั้งมีระบบติดตามประเมินผลและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนนำไปเชื่อมโยงกับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ๓-๖ ปี ในระหว่างปี (OFI 2-13)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	50	25	12.50

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีการทบทวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิเคราะห์เสียงหรือข้อมูล ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ดี ชม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมากำหนดความต้องการและความคาดหวังแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปจัดแผนตอบสนองต่อไป (OFI 3-1)
2. ควรเพิ่มความถี่และช่องทางในการรับฟังเสียง ข้อมูล (ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ดี ชม ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ การกล่าวถึงในทางที่ดี ความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมทุกกลุ่ม และเพิ่มช่องทางออนไลน์หรือ Social Media และ Mobile Application

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โอกาสในการปรับปรุง

3. ควรมีกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้รับบริการยินดีให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับกรมฯ ทุกครั้งของการใช้บริการ (OFI 3-3)
4. ควรมีการศึกษากระบวนการให้บริการของกรมฯ เปรียบเทียบกับองค์กรอื่น แล้วนำมาเปรียบเทียบ เพื่อหาโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ (OFI 3-4)
5. ควรมีแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในระยะยาวและระยะสั้นที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (OFI 3-5)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.2 การสร้างความผูกพัน

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
3.2 การสร้างความผูกพัน	60	20	12.00

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.2 การสร้างความผูกพัน

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีการสำรวจระดับความนิยมชมชอบหรือความผูกพันของผู้รับบริการ (Net Promoter Score) ที่มีกรมฯ เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์หรือภาพลักษณ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (OFI 3-6)
2. ควรมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหนือความคาดหมาย โดยนำเทคโนโลยีนวัตกรรมมาใช้ (OFI 3-7)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.2 การสร้างความผูกพัน

โอกาสในการปรับปรุง

3. ควรจัดให้มี Mobile Application เพื่อช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล สนับสนุนการให้บริการแก่ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สามารถเข้าถึงสะดวกทุกที่ทุกเวลา (OFI 3-8)
4. ควรมีการทบทวนกระบวนการ วิธีการ ช่องทาง ที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการและกรมฯ ให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับบริการ (OFI 3-9)
5. ควรมีการทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับการแก้ไข ตอบสนอง ได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล และเสริมสร้างความพึงพอใจ (OFI 3-10)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการส่วนราชการ

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้			
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการส่วนราชการ	50	25	12.50

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความริ

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการส่วนราชการ



โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีกระบวนการและหลักเกณฑ์ในการเลือก รวบรวม ตัวชี้วัดของกรมฯ อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยเลือกตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าหมายระดับองค์กร (OFI 4-1)
2. ควรมีกระบวนการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบหรือข้อมูลของคู่แข่งที่สำคัญที่เป็นระบบเพื่อเลือกและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ โดยคัดเลือกคู่แข่งหรือคู่แข่งเทียบ และใช้กำหนดค่าเป้าหมายและประเมินผลการดำเนินงาน (OFI 4-2)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความ

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการส่วนราชการ



โอกาสในการปรับปรุง

3. นอกจากนี้ยังสามารถนำผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ (Benchmark) กับคู่เทียบที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน มาใช้ในการปรับปรุงบริการใหม่ หรือ กระบวนการทำงาน (OFI 4-3)
4. ควรส่งเสริมให้หน่วยงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และสร้างโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานอยู่เสมอ โดยเฉพาะในกรณีที่มีตัวชี้วัดที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย (OFI 4-4)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้			
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	50	20	10.00

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

โอกาสในการปรับปรุง

1. ยังสามารถปรับปรุงตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพของระบบข้อมูลสารสนเทศ ที่สะท้อนถึงความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ ทันท่วงที พร้อมใช้งาน ใช้งานง่าย ปลอดภัย และเป็นความลับ รวมทั้งให้มีการติดตามประเมินผลอย่างใกล้ชิดและนำผลมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (OFI 4-5)
2. ควรมีการนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบงาน ทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น (OFI 4-6)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

โอกาสในการปรับปรุง

3. กรมฯ ควรมีการจัดทำ Single Database เพื่อให้การค้นหาสารสนเทศ และการบริหารจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ (OFI 4-7)
4. ควรจัดให้มีแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ด้านระบบงานสารสนเทศ (BCP) (OFI 4-8)
5. ควรทบทวนแผนการ Replace หรือบริหารจัดการ Hardware ให้เป็นระบบชัดเจนมากยิ่งขึ้น (OFI 4-9)
6. ควรจัดให้มีแผนแม่บทระยะยาวในการบริหารจัดการความรู้ (KM) และแผนปฏิบัติการด้าน KM ประจำปี (OFI 4-10)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

โอกาสในการปรับปรุง

7. ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะในเชิงวิเคราะห์ข้อมูลจริง มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดเก็บองค์ความรู้ที่เป็นระบบ ตลอดจนนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ (OFI 4-11)
8. ควรมีการวิเคราะห์องค์ความรู้ที่จำเป็นในอนาคตที่จะตอบสนองวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ ของกรมฯ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรมีขีดความสามารถเพียงพอ (OFI 4-12)
9. ยังสามารถขยายผลการถ่ายทอดความรู้ให้ครอบคลุมกับบุคลากร ลูกจ้าง ผู้แทนจำหน่าย ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (OFI 4-13)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร



ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร			
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	40	25	10.00

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร



โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีการจัดทำแผนแม่บทด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมฯ (OFI 5-1)
2. ควรมีการทบทวน Competency ใหม่ ทั้ง Core Competency, Managerial Competency และ Functional Competency และให้มีการประเมินผล GAP ทุกปี เพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้อง (OFI 5-2)
3. ควรจัดให้มีแนวทาง มาตรฐาน ในการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเชิงรุก ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงาน พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลที่ชัดเจน (OFI 5-3)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร



โอกาสในการปรับปรุง

4. ควรมีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการสรรหา วางตำแหน่งบุคลากรใหม่ และนำผลประเมินมาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (OFI 5-4)
5. ควรมีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เช่น การเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัล (OFI 5-5)
6. ควรมีการทบทวนปรับปรุงบริการ สวัสดิการ นโยบายที่สนับสนุนบุคลากร ที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มบุคลากร (OFI 5-6)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร



ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร			
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	50	20	10.00

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร



โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีการจัดทำแผนแม่บทในการพัฒนาบุคลากรระยะยาว รวมถึงแผนการพัฒนาค่าหัวหน้าในอาชีพ (OFI 5-7)
2. ควรมีการทบทวนการจำแนกกลุ่มบุคลากร และทบทวนกระบวนการประเมินปัจจัยผูกพัน ทบทวนกระบวนการประเมินระดับความผูกพันของบุคลากรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การรักษาให้บุคลากรอยู่กับองค์กร การขาดงาน การลาป่วย การร้องทุกข์ ความปลอดภัย เป็นต้น และนำมาปรับปรุงการวิเคราะห์ผลประเมินความผูกพันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่สำคัญของ กรมฯ (OFI 5-8)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร



โอกาสในการปรับปรุง

- เนื่องจากใน 5 ปีข้างหน้า คาดว่าจะมีผู้เกษียณอายุจำนวนมาก จึงเป็นความเสี่ยงของการขาดช่วงของบุคลากร ดังนั้น กรมฯ จะต้องพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ให้สามารถทดแทนหรือสืบทอดตำแหน่งดังกล่าวได้ทัน ตามแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) ควบคู่กับการโอนถ่ายความรู้จากผู้เกษียณอายุ จึงมีความจำเป็นเร่งด่วนค่อนข้างมาก (OFI 5-9)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน



ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ			
6.1 กระบวนการทำงาน	60	25	15.00

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน



โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีการทบทวนออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงานโดยรวมขององค์กร ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และบูรณาการระหว่างกัน และระบุว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน (OFI 6-1)
2. ควรมีการทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ และ ตัวชี้วัดกระบวนการ ตัวชี้วัดในกระบวนการที่ครอบคลุมกระบวนการหลักขององค์กร ตามระบบงานโดยรวมที่ออกแบบไว้ รวมทั้งให้มีการติดตามประเมินผลอยู่เสมอ (OFI 6-2)
3. ควรมีการจัดทำ Workflow และคู่มือการปฏิบัติงาน ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการหลัก เพื่อให้มีการปฏิบัติงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีการนำยุทธศาสตร์ และความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณา (OFI 6-3)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ



ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ			
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	40	25	10.00

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ



โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรสร้างวัฒนธรรมในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลาให้ทั่วทั้งองค์กร เช่น จัดให้มีโครงการ 1 หน่วยงาน 1 โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (One Department One re-Process) โดยให้วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ยุทธศาสตร์ ศักยภาพของหน่วยงานชั้นนำในแต่ละเรื่องหรือศึกษาข้อมูลของคู่แข่ง (Benchmarking) และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงนวัตกรรมกระบวนการทำงาน (OFI 6-4)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ



โอกาสในการปรับปรุง

2. ควรมีการวิเคราะห์ระยะเวลา ต้นทุน และทรัพยากร บุคลากรที่ใช้ในแต่ละกระบวนการทำงาน เพื่อนำมาจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (OFI 6-5)
3. ควรมีการวางระบบการจัดการผู้ส่งมอบ ทะเบียนผู้ส่งมอบ การคัดเลือก การประเมินผลผู้ส่งมอบ การส่งเสริมให้ผู้ส่งมอบปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ผู้รับบริการของกรมฯ พึงพอใจมากขึ้น
4. ควรจัดให้มีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือแผนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน (BCP) รวมถึงจัดให้มีการซักซ้อมและนำผลมาพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	ปี 2560	
		คะแนนประเมินที่ได้รับ (ร้อยละ)	คะแนนประเมินที่ได้รับถ่วงน้ำหนัก (คะแนน)
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	400	30	120.00

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีการทบทวนกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแต่ละกระบวนการ ทั้งในระดับกระบวนการและในระดับกระบวนการย่อย ให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยให้มีตัวชี้วัดทั้งตัวชี้วัดนำ (Leading KPI) และตัวชี้วัดตาม (Lagging KPI) ตลอดจนสอดคล้องกับกระบวนการตามแนวทาง PMQA ใน หมวด 1-6 (OFI 7-1)
2. ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดให้มีองค์ประกอบครบถ้วนตามเกณฑ์ LeTCI คือ มีเป้าหมายชัดเจน มีแนวโน้มดีขึ้น และมีการเปรียบเทียบกับ Benchmark ของคู่แข่ง และมีตัวชี้วัดที่ครอบคลุม ในทุกกระบวนการหมวด 1-6 และมีการติดตามประเมินผล วิเคราะห์โอกาสการพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ (OFI 7-2)

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



โอกาสในการปรับปรุง

3. ตัวชี้วัดตามเกณฑ์ PMQA บางส่วนต้องใช้ในการสำรวจวิจัย เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับความผูกพันของบุคลากร ผลสำรวจระดับพฤติกรรมของผู้นำระดับสูงที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรโดยสอบถามบุคลากร จึงต้องมีการวางแผนในการสุ่มตัวอย่าง เก็บข้อมูลและนำไปใช้พัฒนาปรับปรุง
4. ควรจัดให้มีระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บผลงานตามตัวชี้วัดทั้งหมด และให้มีผู้รับผิดชอบในการทบทวนจัดเก็บรวบรวมข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ



ขอบเขตงาน

มุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

● ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานในทุกกระบวนการ

● พัฒนาระบบสารสนเทศให้เชื่อมโยง วิเคราะห์ได้
ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ผ่านโมบายโฟน และอุปกรณ์
อิเล็กทรอนิกส์ทันสมัย



Integration

- IT Strategic
Management &
Infrastructure
complete

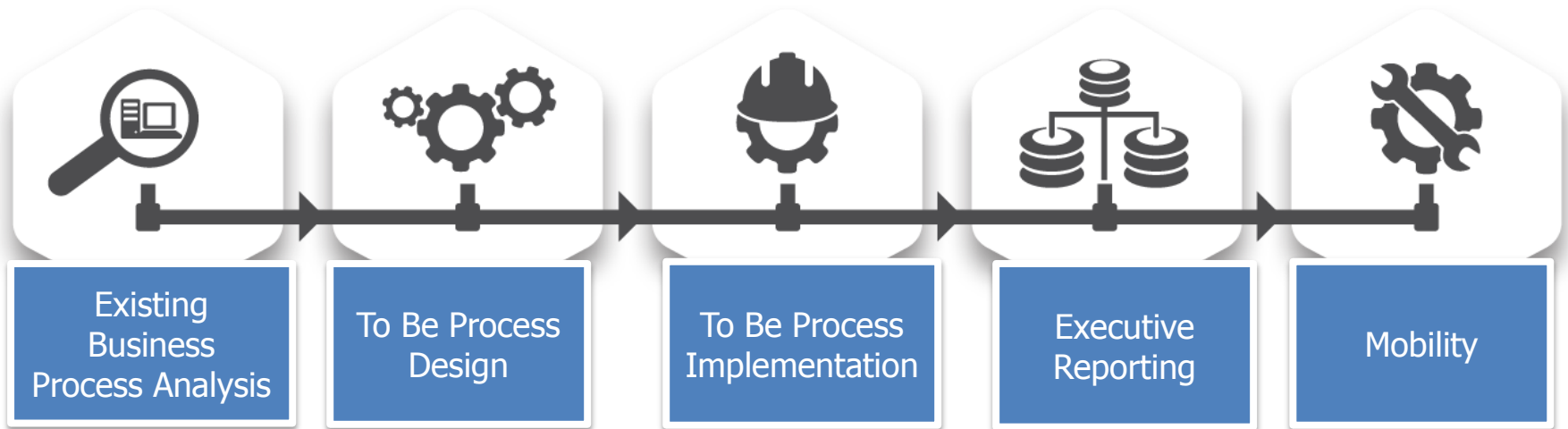
Intelligence

- ข้อมูลพร้อม
สำหรับผู้บริหารใน
การตัดสินใจ

Intellectual

- มีข้อมูลพร้อมใช้
ทุกที่ ทุกเวลา

IT excellence Road map



HR Transformation Road Map



Perform

- บุคลากรมีขีดความสามารถระดับ Talent (ร้อยละ 20)
- Completed SEPA Assessment (350)

Transform

- บุคลากรมีขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (ร้อยละ 80)
- SEPA Self Assessment

Re-form

- HR System Ready to use
- SEPA Implementation

COMMUNICATION & CULTURE & CORE VALUE

