


หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ


6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p>Basic (A&D)</p> <p>- การออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน รวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการ (Cross - boundary process) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> แนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> การประสานงานในกระบวนการที่ต้องผ่านหลายส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผล</p>	<p>✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นระบบ สร้างขึ้นจากภาระหน้าที่ตามกฎหมาย นโยบาย และความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย เช่น คู่มือประชาชน โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมกัน ▪ มีการวิเคราะห์กระบวนการของกรมฯ กับส่วนราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพสนองความต้องการประชาชน ▪ มีการประชุมหารือร่วมกันในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการให้สอดคล้องกับกระบวนการของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ยังอยู่ในกรอบกฎหมาย กฎ และความต้องการประชาชน
<p>ความเห็นผู้ตรวจสอบ:</p> <p style="text-align: center;">ผ่าน</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรแสดงให้เห็นเพิ่มเติมถึงการออกแบบกระบวนการทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่ผู้ส่งมอบไปจนถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ โดยอาจมีการวิเคราะห์ถึงช่องว่างของกระบวนการที่ต้องมีการประสานงานผ่านหลายส่วนราชการเพื่อให้เห็นถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระหว่างกระบวนการ และเตรียมข้อมูลที่จำเป็นที่ใช้เพื่อส่งมอบงานระหว่างกระบวนการเพื่อการประสานงานที่มีประสิทธิผล 			

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Advance (Alignment) - มีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย และข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผล	<input checked="" type="checkbox"/> การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย <input checked="" type="checkbox"/> การติดตามควบคุมกระบวนการโดยการใช้ข้อมูลร่วมกับเครือข่าย จากภายนอก	✓	<ul style="list-style-type: none"> ■ ได้ดำเนินการจัดให้มีระบบติดตามโครงการก่อสร้างเชื่อมป้องกันตลิ่งโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน application ■ มีการเชื่อมโยงข้อมูลกระบวนการทำงานร่วมกับเครือข่ายเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการ
ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #f08080; padding: 5px; margin-right: 10px;">ไม่ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ■ ยังไม่เห็นความเชื่อมโยงในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ โดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย และข้อมูลร่วมกับเครือข่าย ภายนอกเพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผล </div>			
Significance (Integration) - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการ และการติดตามรายงานผล อย่างรวดเร็ว ฉับไว และตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Operational excellence)	<input checked="" type="checkbox"/> การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตาม รายงานผลอย่างรวดเร็ว <input type="checkbox"/> การวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ผลการดำเนินงาน เพื่อออกแบบกระบวนการทำงานให้ตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ	✗	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีการบริการจัดการระบบงานร่วมกัน โดยร่วมหารือออกความเห็นแล้วสรุปเพื่อ ออกแบบกระบวนการร่วมกัน ■ มีการพิจารณาทบทวนกระบวนการทำงานร่วมกันของหน่วยงานภายใน ■ มีการปรับปรุงโครงสร้างโดยการยุบ รวม ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ■ มีการนำข้อร้องเรียนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมาอภิปรายในที่ประชุมเพื่อค้นหา จุดอ่อนที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ■ มีการนำข้อมูลความพึงพอใจประชาชนของหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่ใกล้เคียงกับกรมฯ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #f08080; padding: 5px; margin-right: 10px;">ไม่ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ■ ควรแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการใช้ข้อมูลเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจ/กระบวนการทำงานคล้ายกัน เพื่อนำผล มาหาช่องว่างในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ </div>			

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การบริหารจัดการ กระบวนการอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน มีการติดตาม และปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดย มุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน	<input checked="" type="checkbox"/> มีการบริหารจัดการกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน อย่างเป็นระบบ <input checked="" type="checkbox"/> กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ <input checked="" type="checkbox"/> มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น		<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทบทวนปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ▪ มีการประชุมทบทวนปรับปรุงกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ประจำปี และระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ ▪ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ▪ มีการประมวลผลความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ▪ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
<p>ความเห็นผู้ตรวจสอบ:</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="background-color: #f08080; padding: 5px; margin-right: 10px; border-radius: 5px;">ไม่ผ่าน</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนที่กล่าวมา ความเชื่อมโยงที่เป็นระบบของกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ตัวชี้วัดที่ติดตามควบคุมกระบวนการต่างๆ แนวทาง/เครื่องมือปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการให้บริการ ควรแสดงให้เห็น/อธิบาย/แนบเอกสารที่เป็นขั้นตอนกระบวนการทำงาน กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ซึ่งเมื่อจำแนกกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนได้แล้ว จะทำให้หน่วยงานสามารถวิเคราะห์กระบวนการต่างๆที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการ และนำมาบริหารจัดการได้อย่างเป็นระบบ โดยอาจนำข้อมูลในข้อ 6.1 basic มากำหนดเป็นกระบวนการต้นทาง กลางทาง ปลายทาง ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมการดำเนินงาน แนวทาง/เครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การให้บริการ ในแต่ละส่วนให้ดีขึ้น </div> </div>			

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Advance (Alignment) - การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ ● กระบวนการหลัก ● กระบวนการสนับสนุน ● การบริการประชาชน ● ความสะดวกและการสื่อสาร	มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงให้เกิดขึ้นใน <input checked="" type="checkbox"/> กระบวนการหลัก <input checked="" type="checkbox"/> กระบวนการสนับสนุน <input checked="" type="checkbox"/> การบริการประชาชน <input checked="" type="checkbox"/> ความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร		<ul style="list-style-type: none"> ▪ นวัตกรรมการให้บริการข้อมูลผังเมือง ทางอินเทอร์เน็ต ▪ นวัตกรรมการให้บริการแบบแปลนก่อสร้าง ทางอินเทอร์เน็ต ▪ นวัตกรรมการให้บริการข้อมูลทะเบียนผู้ตรวจสอบอาคาร ทางอินเทอร์เน็ต ▪ นวัตกรรมการให้บริการข้อมูลกฎหมาย ทางอินเทอร์เน็ต ▪ นวัตกรรมการให้บริการข้อมูลโครงการการจัดทำผังเมือง ทางอินเทอร์เน็ต ▪ นวัตกรรมการให้บริการการเรียนศูนย์ดำรงธรรม ทางอินเทอร์เน็ต ▪ นวัตกรรมการให้บริการรับฟังความคิดเห็น ทางอินเทอร์เน็ต ▪ บริการกระดานถาม-ตอบ (Webboard) ทางอินเทอร์เน็ต
	ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #f08080; padding: 5px; margin-right: 10px;">ไม่ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรแสดงให้เห็นว่ากระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานคืออะไร และในแต่ละกระบวนการมีการสร้างนวัตกรรมอะไร และสามารถปรับปรุงกระบวนการได้อย่างไร ซึ่งคำอธิบายที่กล่าวมาเป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี (อินเทอร์เน็ต ซึ่งยังไม่ใช่นวัตกรรม) ในการให้บริการประชาชน และเพิ่มความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร โดยยังไม่ได้อธิบายว่ามีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างไร (เนื่องจากไม่ได้อธิบายว่ากระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานคืออะไร) </div>		

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Significance (Integration) - การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และการแก้ไขปัญหาในเชิงกระบวนการระดับองค์กรจนเกิดความเป็นเลิศ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคธุรกิจ (Public value)	<input checked="" type="checkbox"/> การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ <input type="checkbox"/> การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่าน Government innovation lab โดยอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)	✘	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการร่วมกันดำเนินโครงการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ทุกจังหวัดจากภาครัฐ (กรมฯ จังหวัด ฯลฯ) ภาคเอกชน (บริษัท ห้างหุ้นส่วน) ภาคประชาชน (เจ้าของที่ดิน) ▪ มีการเปลี่ยนแนวคิดในการสร้างถนนเพื่อแก้ปัญหาที่ดินตาบอดในพื้นที่ชุมชน โดยใช้หลักการตกลงร่วม แทนที่ระบบการเวนคืนที่ดิน ทั้งนี้ช่วยลดความขัดแย้งในชุมชนและลดระยะเวลากับต้นทุนการเวนคืนได้ <p>ความเห็นผู้ตรวจสอบ:</p> <div style="border: 1px solid red; background-color: #f08080; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">ไม่ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ สิ่งที่อธิบายมาครอบคลุมในเรื่องการสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ แต่ยังไม่ครอบคลุมในเรื่องของการสร้างนวัตกรรม ซึ่งหากหน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรมไว้แล้วหรือมีแผนการพัฒนา ควรอธิบายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p>Basic (A&D)</p> <p>- มีการวิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน เพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการ ทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> มีการวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว</p>	<p>✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการวิเคราะห์ต้นทุนในการให้บริการข้อมูลด้านผังเมืองแก่หน่วยงานภายใน ▪ มีการวางแผนการลดต้นทุนการให้บริการข้อมูลผังเมือง โดยนำระบบฐานข้อมูลดิจิทัลด้านผังเมืองมาใช้แทน
<p>ความเห็นผู้ตรวจสอบ:</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #f08080; padding: 5px; margin-right: 10px;">ไม่ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการพิจารณา หากหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนดังกล่าวไว้แล้ว ควรอธิบายเพิ่มเติม ซึ่งการวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการทำงานและการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ จะนำมาสู่การหาโอกาสในการควบคุมต้นทุนให้เหมาะสม เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอยและค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม รวมถึงควรมีการวิเคราะห์หาความสูญเปล่า (Waste) ภายในกระบวนการ ได้แก่ ขั้นตอนที่ไม่สร้างคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพิจารณาปรับลดความสูญเปล่าเพื่อลดต้นทุนของกระบวนการ นำไปสู่การวางแผนลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว </div>			

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Advance (Alignment) - นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจาก <ul style="list-style-type: none"> • นโยบายการลดต้นทุน • การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย • แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน 	<input checked="" type="checkbox"/> การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน <input checked="" type="checkbox"/> การติดตามผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ	✓	การให้บริการฐานข้อมูลดิจิทัลด้านผังเมือง ผ่านทางระบบเครือข่าย Internet ช่วยให้หน่วยงานภายในเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว ลดเวลาการค้นหาข้อมูล สามารถสืบค้นข้อมูลผ่านระบบได้โดยตรง เพิ่มความถูกต้องของข้อมูล
ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #f08080; padding: 5px; margin-right: 10px;">ไม่ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ยังไม่แสดงให้เห็นถึงการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในทุกระบวนงานหลัก </div>			
Significance (Integration) - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนวัตกรรมในการลดต้นทุน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ข้อมูล เทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ	<input checked="" type="checkbox"/> การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน <input type="checkbox"/> การใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	✗	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สร้างระบบเครือข่ายสารสนเทศผังเมือง โดยรวบรวมข้อมูลผังเมืองทั่วประเทศไว้บนเครือข่ายสารสนเทศ ช่วยลดระยะเวลาในการเข้าถึงข้อมูล ▪ ใช้ข้อมูลในระบบเครือข่ายสารสนเทศผังเมืองไปเทียบเคียงกับ กทม. เพื่อพัฒนา เพื่อการลดต้นทุน และเพื่อยกระดับการแข่งขันการให้บริการประชาชน กับราชการส่วนท้องถิ่นที่ (กทม. พัทยา อบจ. เทศบาล และ อบต.)
ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #f08080; padding: 5px; margin-right: 10px;">ไม่ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรพัฒนาในส่วนที่ยังไม่ได้ดำเนินการ </div>			

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p>Basic (A&D)</p> <p>-การติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลัก และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>- การติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ภายในของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพและสาธารณสุข เป็นต้น</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิผลของกระบวนการ</p> <p>ความเห็นผู้ตรวจสอบ:</p> <p style="text-align: center;">ผ่าน</p>	<p>✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการหลัก เช่น กระบวนการทดสอบวัสดุ (คอนกรีต) ได้กำหนดตัวชี้วัดคือ ร้อยละของการรักษาอรรถนะเวลาในการปฏิบัติงาน และได้วัดผลการดำเนินการเป็นประจำต่อเนืองทุกเดือน แล้วสรุปสิ้นปี ทั้งนี้ได้ทำการปรับปรุงการทำงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ▪ กระบวนการสนับสนุน เช่น กระบวนการงานสารบรรณ ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้คือ ร้อยละความสำเร็จในการรับ – ส่ง หนังสือ ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และได้วัดผลการดำเนินการเป็นประจำต่อเนืองทุกเดือน แล้วสรุปสิ้นปี

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p>Advance (Alignment)</p> <p>- การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบ ที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์กรโดย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การจัดการความเสี่ยง ● การติดตามควบคุมกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน โดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูลทั้งในเชิงป้องกันและเชิงรุก ● การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันที่ <p>ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> การติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันที่ <input type="checkbox"/> การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> มีการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย <p>ความเห็นผู้ตรวจสอบ:</p> <p>ไม่ผ่าน</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ควรแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยง และระบุจุดควบคุมภายในกระบวนการ และวิธีการติดตามควบคุม เพื่อลดความเสี่ยงที่จะทำให้การดำเนินการตามกระบวนการไม่เป็นไปตามที่ออกแบบไว้ 	<p style="text-align: center;">✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีระบบจัดการความเสี่ยงให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยสร้างระบบรับและจัดการข้อร้องเรียน ■ มีการวัดผลการทำงานตามตัวชี้วัดกระบวนการสร้างคุณค่าและสนับสนุนทุกเดือน แล้วปรับปรุงการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจ ■ มีแผนรับมือภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินประจำปี โดยได้ดำเนินการปรับปรุงทุกปี ■ มีการซักซ้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินประจำปี

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Significance (Integration) - การประสานงานและบูรณาการของกระบวนการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม ตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	<input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ <input type="checkbox"/> การประสานงานและบูรณาการทั้งภายในและภายนอก เพื่อการบรรลุยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	✓	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการวิเคราะห์ปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเป็นประจำทุกปี เช่น กระบวนการทดสอบวัสดุ(คอนกรีต) ได้มีการพิจารณาตรอบระยะเวลาในการทดสอบให้ลดลง เพิ่มเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการทดสอบ และฝึกอบรมบุคลากรให้เกิดความชำนาญในการทดสอบ ▪ มีการทำงานร่วมกับส่วนราชการอื่น เช่น ในกระบวนการตรวจสอบโรงพยาบาล ได้ดำเนินงานร่วมกับกรมอนามัย ร่วมตรวจวัดฝุ่นละอองในโรงพยาบาล เพื่อป้องกันปัญหาสุขภาพของผู้ใช้บริการและเพื่อความปลอดภัยด้านอัคคีภัย ▪ กรมฯ ได้ถอดกระบวนการหลักและสนับสนุน ออกมาเป็นคู่มือปฏิบัติ
	ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #f08080; padding: 5px; margin-right: 10px;">ไม่ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ยังไม่ชัดเจนในการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ </div>		

3.75

คะแนนเฉลี่ยจากหน่วยงาน

1.50

คะแนนเฉลี่ยจากผู้ตรวจ