



E กพร.180/2564

สบอ 5430

พ.ศ. ๒๕๖๔

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนยุทธศาสตร์ สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา โทร. ๒๓๔๗

ที่ สบอ๐๗/๑๒๗๗/๒๕๖๔ วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การประเมินองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ระดับสำนัก/กอง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผส.บอ.

ตามบันทึก กองพัฒนาระบบบริหาร ที่ ๑๘๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การประเมินองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยที่สำนักงาน กพร. ได้กำหนดการประเมินองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไว้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ทั้งนี้ กรมชลประทานเป็นหน่วยงานที่ต้องเข้าร่วมการประเมินตามมาตรการข้างต้น ประจำปี ซึ่ง กพร. กรมชลประทาน ได้ใช้รูปแบบการประชุมสรุปทเรียนเพื่อแสวงหาโอกาสและแนวทางปรับปรุง และนำข้อมูลดังกล่าวจัดทำแผนพัฒนาองค์กรของกรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนพัฒนา ทั้งในระดับหน่วยงานย่อย กพร. จึงได้พัฒนาแบบประเมิน PMQA ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในรูปแบบการประเมินองค์กรตนเอง (Self Assessment) เพื่อมุ่งเน้นให้สำนัก/กอง ได้เรียนรู้กรอบแนวทาง PMQA ของสำนัก/กอง ให้มีประสิทธิภาพ ครบถ้วนตามกรอบแนวทางที่กำหนด และใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินในการพัฒนา ยกระดับประสิทธิภาพคุณภาพการปฏิบัติราชการอย่างเป็นระบบต่อไป ซึ่งส่วนยุทธศาสตร์ ได้ขอความร่วมมือ ผอ. ส่วน, ผอช. ภาค, และ ผบท.บอ. กรอกแบบฟอร์มแบบประเมิน PMQA ระดับสำนัก/กอง ดังรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมา นั้น

ส่วนยุทธศาสตร์ จึงสรุปผลจากแบบประเมิน PMQA ในแต่ละ ส่วน, ศูนย์, และ ผบท.บอ. จำนวน ๑๔ ชุด ได้ผลการวิเคราะห์คะแนนในภาพรวม โดยพิจารณาจากคะแนนเสียงส่วนใหญ่ในแต่ละข้อคำถาม ได้ผลคะแนนตามแบบประเมินที่แนบมา ทั้งนี้ หากพิจารณาเห็นชอบ จะได้ดำเนินการกรอกข้อมูลแบบประเมิน PMQA ในรูปแบบ Google Form ส่งให้ กพร. ต่อไป ภายในวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

- เฝิงปองพนมสาร
- ๒๐๐ ผอช.บอ. พิษณุ
วิเนนทร์

(นายธีระพล ตั้งสมบูรณ์)

ผส.บอ.

๒๕ ส.ค. ๒๕๖๔

(นางสาวอรุณา เขียวคุณา)

ผยศ.บอ.

เรียน ผอ.ส่วน, ผอช.ภาค และ ผบท.บอ.

เพื่อโปรดทราบผลการประเมิน PMQA ของ สบอ. ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่ง ผส.บอ. ได้เห็นชอบและส่งให้ กพร. ทาง Google Form แล้ว ดังรายละเอียดตามที่แนบมา

(น.ส.อรุณา เขียวคุณา)

ผยศ.บอ.

๓๑ ส.ค. ๖๔

ร่างผลสรุปการประเมิน PMQA ในภาพรวมของ สบอ.
ตามแบบ Google Form ของ กพร.



แบบประเมินองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ.2564

คำแนะนำและแนวทางการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ระดับสำนัก/กอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ในการประเมินองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ.2564

- เพื่อให้หน่วยงานย่อย ระดับสำนัก/กอง ในสังกัดกรมชลประทานได้เรียนรู้กรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพพระบรมราชการให้มีประสิทธิภาพ ครบถ้วนตามกรอบแนวทางมาตรฐานที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดไว้ และใช้ข้อมูลผลการประเมินในการออกแบบแนวทางการ/กลยุทธ์การพัฒนา ยกระดับประสิทธิภาพคุณภาพการปฏิบัติราชการอย่างเป็นระบบ โดยที่เกณฑ์การประเมินคุณภาพพระบรมราชการ (PMQA) ระดับสำนัก/กอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมชลประทานได้พัฒนาปรับปรุงมาจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 นี้ มีทั้งหมด 6 หมวด รวม 86 ข้อคำถาม ประกอบด้วย

- หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กร จำนวน 20 ข้อคำถาม
- หมวดที่ 2 ด้านการวางแผนและการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ จำนวน 15 ข้อคำถาม
- หมวดที่ 3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 13 ข้อคำถาม
- หมวดที่ 4 ด้านการวัดผล และการจัดการความรู้ จำนวน 12 ข้อคำถาม
- หมวดที่ 5 ด้านการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล จำนวน 15 ข้อคำถาม
- หมวดที่ 6 ด้านการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 11 ข้อคำถาม

การประเมินในแต่ละหมวด จะกำหนดเกณฑ์การประเมิน เป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย

- ระดับ 1 ไม่มีการดำเนินการ หมายถึง ผู้บริหารของสำนัก/กอง หรือ สำนัก/กอง ไม่ได้ดำเนินการในเรื่องนี้ ไม่มีหลักฐานอ้างอิงที่แสดงให้เห็นว่าได้มีการดำเนินการในเรื่องนี้อยู่เลย
- ระดับ 2 ดำเนินการค่อนข้างน้อย หมายถึง ผู้บริหารของสำนัก/กอง หรือ สำนัก/กอง มีการดำเนินการในเรื่องนี้อยู่บ้าง นาน ๆ ครั้งจึงจะมีการดำเนินการตามที่ระบุในข้อคำถาม อาจปรากฏหลักฐานที่เคยดำเนินการอยู่บ้าง แต่ยังไม่มีความชัดเจน ทั้งในขั้นตอน/แนวทาง/วิธีการในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว ไม่ถูกกำหนดเป็นมาตรฐานที่รับรู้และเข้าใจได้ตรงกันทั่วทั้งองค์กร

- ระดับ 3 ดำเนินการบ้างเป็นครั้งคราว หมายถึง ผู้บริหารของสำนัก/กอง หรือ สำนัก/กอง มีการดำเนินการในเรื่องนี้อยู่บ้าง มีความถี่มากกว่าระดับ 2 มีการปฏิบัติตามที่ระบุในข้อคำถามบ้าง และอาจเริ่มมีหลักฐานการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม แต่ยังไม่สม่ำเสมอ ถึงแม้มีการกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติที่รับทราบร่วมกันในองค์กร แต่ก็อาจไม่ได้มีการกำกับให้ต้องปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ ทั่วทั้งองค์กร

- ระดับ 4 ดำเนินการค่อนข้างบ่อย หมายถึง ผู้บริหารของสำนัก/กอง หรือ สำนักกอง มีการดำเนินการในเรื่องนี้บ่อยครั้ง แต่ยังไม่เป็นไปตามที่ระบุในข้อคำถามทุกครั้ง โดยมีหลักฐานการดำเนินการดังกล่าวหลายรายการที่ทำให้มั่นใจได้ว่า มีการดำเนินการในเรื่องนี้อย่างจริงจังอย่างเป็นรูปธรรม สามารถยกตัวอย่างกิจกรรม /หลักฐานที่เกิดขึ้นตามที่ระบุในข้อคำถามได้ มีข้อกำหนด/แนวทางที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วกันว่าเป็นมาตรฐานการปฏิบัติขององค์กร และการปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นไปตามกรอบมาตรฐานนั้น

- ระดับ 5 ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน หมายถึง ผู้บริหารของสำนัก/กอง หรือ สำนักกอง มีการดำเนินการในเรื่องนี้อย่างสม่ำเสมอ เป็นไปตามที่ระบุในข้อคำถามทุกครั้งที่มีการดำเนินการ มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า การดำเนินการในเรื่องนี้ เป็นไปตามแนวทางทาง/มาตรฐานที่สำนัก/กองได้วางไว้ ไม่ว่าจะมีการดำเนินการในเรื่องนี้กี่ครั้ง ก็มั่นใจได้ว่า การดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานที่ทุกคนในองค์กรต่างรับรู้และเข้าใจตรงกัน

คำอธิบายแนวทางการดำเนินการประเมินองค์กรด้วยตนเอง

- การประเมินองค์กรตนเอง เป็นรูปแบบการประเมินที่มุ่งเน้นให้องค์กรผู้ทำแบบประเมิน ได้ร่วมกันทบทวนแนวทาง/วิธีการปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ตามที่ระบุในข้อคำถาม ว่าได้มีการดำเนินการอย่างไร เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่จำแนกเป็น 5 ระดับดังกล่าวแล้ว สถานะขององค์กรอยู่หรือใกล้เคียงที่สุดกับเกณฑ์ในระดับใด โดยให้พิจารณาไล่ระดับจากเกณฑ์ระดับ 1 ขึ้นไปเรื่อย ๆ ทั้งนี้ ในการพิจารณาระดับคะแนน องค์กรผู้ทำแบบประเมินจำเป็นต้องอ้างอิงถึงสิ่งที่ได้ปฏิบัติจริงในเรื่องนั้น ๆ ประกอบกับหลักฐานการปฏิบัติที่ทำให้ผู้ประเมินสามารถมั่นใจได้ว่า สถานะขององค์กรอยู่ในระดับที่ประเมินจริง

- การประเมินนี้ ยังไม่เชื่อมโยงกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนัก/กองแต่อย่างใด เป็นเพียงการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับข้อเท็จจริง ที่จะนำมาเป็นข้อมูลสำคัญ ในการออกแบบการพัฒนา ปรับปรุงองค์กรจากผลการประเมินที่รวบรวมมาจากข้อตกลงอันเป็นฉันทามติของคณะผู้ประเมินที่มีความเห็นตรงกันในการออกแบบประเมินนี้ ดังนั้น การพิจารณาประเมินในข้อคำถามแต่ละข้อตามข้อเท็จจริงจึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดในการออกแบบประเมินนี้

- การประเมินองค์กรตนเอง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้การหารือร่วมกันอย่างรอบคอบ อ้างอิงข้อเท็จจริง และหลักฐานประกอบ ไม่สามารถมอบหมายให้คนหนึ่งผู้ใด เป็นผู้แทนองค์กรในการออกแบบประเมินทั้งชุด หรือมอบหมายโดยจำแนกแบ่งแยกให้คนหนึ่งผู้ใด หรือ ส่วนงานหนึ่งใดเป็นผู้แทนออกแบบประเมิน เนื่องจากแบบประเมินนี้ พัฒนาข้อคำถามในแต่ละหมวดให้มีความเชื่อมโยง เกี่ยวเนื่องกับอย่างเป็นระบบ การออกแบบประเมินในแต่ละหมวด ผู้ประเมินจึงจำเป็นต้องมองเห็นและเข้าใจภาพรวมของระบบงานภายในองค์กรทั้งระบบ ไม่เฉพาะส่วนงานที่ตนเองสังกัดเท่านั้น

*จำเป็น

โครงสร้างของเกณฑ์ PMQA U 2562



หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กร

หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กร
 - มุ่งเน้นการประเมินพฤติกรรม การแสดงออก บทบาทของผู้บริหารสำนัก/กอง ซึ่งในการประเมินนี้ ผู้บริหาร หมายถึง ผู้สํานวยการสำนัก กอง กลุ่ม ศูนย์ หรือสถาบัน เพียงท่านเดียวเท่านั้น

1.ผู้บริหารนำวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายของกรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติการ สำนัก/กอง (Action Plan) *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

2.ผู้บริหารแสดงออกเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Good Governance) ของกรมชลประทาน *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

3.ผู้บริหารกำหนดแนวทาง/กลยุทธ์ ที่ชัดเจนเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Good Governance) *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

4.ผู้บริหารสื่อสารอย่างเหมาะสม ทำให้เกิดความเข้าใจในแนวทางการบริหารงานอย่างชัดเจนในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

5.ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถสื่อสารได้อย่างตรงไปตรงมา และนำข้อมูลไปสู่การปรับปรุงองค์กร *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

6.ผู้บริหารใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารให้ชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว ทัวถึง และนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างทันท่วงที *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

7.ผู้บริหารสร้างความผูกพันในองค์กร ทำให้บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง และพร้อมอุทิศ เสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์กร *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

8.ผู้บริหารสร้างความสัมพันธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องกับกลุ่มผู้รับบริการ และเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ที่ต้องทำงานร่วมกับองค์กร *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

9.ผู้บริหารสนับสนุน จูงใจ ยกย่อง ชื่นชม ให้รางวัลแก่บุคลากรที่สร้างผลงานที่โดดเด่น เป็นแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

10.ผู้บริหารสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เปิดกว้าง พร้อมรับความคิดเห็น และส่งเสริมให้บุคลากรปรับปรุงผลงานให้บรรลุเป้าหมายได้ *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

11.ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเท่าทัน (ครบถ้วน ตรงประเด็น ทันการณ์) *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

12.ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง เพื่อนำความรู้มาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

13.ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทดลองเพื่อพัฒนาผลงานได้อย่างอิสระ แม้การทดลองจะสำเร็จหรือล้มเหลว ก็ถือเป็นประสบการณ์เรียนรู้ *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

14.ผู้บริหารเป็นผู้นำในการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์เพื่อพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

15.ผู้บริหารแสดงออกถึงความพร้อมรับผิด และเป็นผู้นำในการปฏิบัติตนตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

16.ผู้บริหารให้ความสำคัญกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัยของชุมชน สังคม *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

17.ผู้บริหารสอบถามระบบควบคุมภายในขององค์กรอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้เกิดการบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม เหมาะสม *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

18.ผู้บริหารกำหนดมาตรการที่เข้มงวด กวดขันเพื่อกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นตามนโยบาย การกำกับดูแลองค์กรที่ดี *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

19.ผู้บริหารวางแผนการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์แก่ส่วนรวมอย่างเหมาะสม *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

20.ผู้บริหารเข้าร่วมกิจกรรมกับผู้รับบริการหรือเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ เพื่อเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวัง และนำมาใช้ในการออกแบบการให้บริการที่ตรงใจ *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

หมวดที่ 2 ด้านการวางแผนและการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

หมวดที่ 2 ด้านการวางแผนและการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

- มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับกระบวนการวางแผน และการนำแผนไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าอย่างเป็นรูปธรรม มีขั้นตอน/วิธีการที่ชัดเจน มีมาตรฐาน เป็นระบบ

1.สำนัก/กองกำหนดแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และเป้าหมายระดับกรมอย่างครบถ้วน *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

2.แผนปฏิบัติงานของสำนัก/กองกำหนดระยะเวลาบรรลุเป้าหมายที่สอดคล้อง รองรับกับ
กรอบเวลาตามยุทธศาสตร์กรม *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

3.สำนัก/กองจัดลำดับความสำคัญของแผนปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และสามารถดำเนินงาน
ได้ตามแผนงานที่กำหนดไว้ *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

4.สำนัก/กองกำกับ ติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานตามแผนอยู่เสมอและสามารถปรับ
แผนเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ทันเวลาที่ *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

5.ในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกรปฏิบัติงานตามแผนงานที่
กำหนดไว้ สำนัก/กองสามารถปรับเปลี่ยนแผนให้รองรับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

6.สำนัก/กองสามารถวิเคราะห์และมองเห็นโอกาสที่เอื้อให้เกิดความสำเร็จ จากวิกฤตที่เกิด
ขึ้น โดยทำให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายได้ *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

7.สำนัก/กอง ปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทสำคัญตามพื้นที่รับผิดชอบเพื่อสนับสนุนความร่วมมือ และการบรรลุเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

8.สำนัก/กองวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายไว้อย่างครบถ้วน ทุกมิติ *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

9.สำนัก/กองวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ อย่างเป็นระบบสามารถประสาน ส่งมอบ และรับมอบผลงานที่เข้าร่วมกันได้อย่างราบรื่น *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

10.สำนัก/กองระบุความเชี่ยวชาญเฉพาะที่มีความโดดเด่นและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่และความรับผิดชอบได้ ทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

11.สำนัก/กอง มีความมั่นใจว่าสามารถบริหารทรัพยากรที่มีได้อย่างคุ้มค่า เพียงพอ และได้ผลสำเร็จครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ *

ดำเนินการค่อนข้างน้อย ▼

12.สำนัก/กองเตรียมบุคลากร ทั้งในด้านอัตราค่าจ้าง และความรู้ ความสามารถไว้อย่างเหมาะสม เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย *

ดำเนินการค่อนข้างน้อย



13.สำนัก/กองกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อกำกับ ติดตามผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ครบทุกมิติตามเป้าหมาย และสามารถแสดงให้เห็นความสำเร็จในแต่ละระดับได้ชัดเจน) *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน



14.ผลการปฏิบัติงานของสำนัก/กอง อยู่ในระดับที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผน *

ดำเนินการค่อนข้างน้อย



15.สำนัก/กอง มีกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างทันท่วงที *

ดำเนินการค่อนข้างน้อย



หมวดที่ 3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย

หมวดที่ 3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

- มุ่งเน้นกระบวนการที่เป็นระบบในการเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวัง ตลอดจนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียของสำนัก/กอง เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการออกแบบการให้บริการที่สอดคล้อง เหมาะสม และเท่าทันความต้องการ และความคาดหวังดังกล่าว

1.สำนัก/กองจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียไว้อย่างครบถ้วน และมีการทบทวน สอบทานอย่างสม่ำเสมอ *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

2.สำนัก/กองมีช่องทาง หรือ กิจกรรมเพื่อรับรู้ สร้างความสัมพันธ์และเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย อย่างสม่ำเสมอ *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

3.สำนัก/กองมั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย เชื่อถือได้ และทันสมัย *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

4.สำนัก/กองวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มและให้บริการแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจากข้อมูล สารสนเทศที่เก็บรวบรวมได้ *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

5. สำนัก/กองวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังในอนาคตของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อวางแผนล่วงหน้าในการตอบสนอง *

ดำเนินการบ้างเป็นครั้งคราว



6. ผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของสำนัก/กอง (ใช้ผลคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการตามที่สำนัก/กอง นำส่ง กผง. ไม่ต้องกรอกคำตอบ)

-

7. ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียของสำนัก/กอง ให้คำแนะนำ ดิชม ต่อการประสาน และการให้บริการของสำนัก/กองโดยตรงไปตรงมา *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย



8. ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย เข้าร่วมกิจกรรมที่สำนัก/กองจัดขึ้นเพื่อร่วมหารือ แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาาร่วมกัน *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย



9. ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย มีช่องทางในการร่วมตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย



10.สำนัก/กองมีกลไกในการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ครบถ้วน ตรงประเด็น ทันการณ์) *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย



11.สำนัก/กองมีช่องทาง วิธีการเพื่อเรียนรู้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย อย่างเป็นระบบ (ทำต่อเนื่อง ทำซ้ำได้) *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน



12.สำนัก/กองมีช่องทาง วิธีการเพื่อเรียนรู้ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย อย่างเป็นระบบ (ทำต่อเนื่อง ทำซ้ำได้) *

ดำเนินการบ้างเป็นครั้งคราว



13.สำนัก/กอง นำผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจไปปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการ *

ดำเนินการบ้างเป็นครั้งคราว



หมวดที่ 4 ด้านการวัดผล และการจัดการความรู้

หมวดที่ 4 ด้านการวัดผล และการจัดการความรู้

- มุ่งเน้นให้องค์กรได้ทบทวน ทำความเข้าใจระบบการวัด ประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนัก/กองอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อให้มีการประเมินในประเด็นสำคัญได้ครบถ้วน รอบด้าน ตลอดจนการนำผลการประเมินองค์กรตามระบบการวัด ประเมินผลข้างต้น ไปสู่การวิเคราะห์ ประมวล เพื่อเรียนรู้ จัดเก็บเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) และนำไปสู่การพัฒนาตามวงจรอย่างเป็นระบบ

1. สำนัก/กอง มีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายแต่ละระดับอย่างครบถ้วนทุกตัวชี้วัด *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

2. สำนัก/กอง มีระบบการรายงานตัวชี้วัดการปฏิบัติงานผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

3. สำนัก/กอง กำหนดให้มีการหารือเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

4. สำนัก/กองสามารถเรียกดูผลการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันได้ทันที ทุกที่ ทุกเวลา *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

5.สำนัก/กอง นำผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนที่บรรลุเป้าหมายและไม่บรรลุเป้าหมายมาหารือร่วมกันเพื่อแสวงหาแนวทางการปรับปรุง *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย



6.สำนัก/กอง มั่นใจได้ว่าข้อมูล สารสนเทศที่หน่วยงานกำกับติดตามมีความถูกต้อง แม่นยำ และเป็นปัจจุบัน

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย



7.สำนัก/กองดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) อย่างครบถ้วน ต่อเนื่อง *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน



8.สำนัก/กอง สนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน



9.สำนัก/กอง จัดเก็บความรู้ และวิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice) ไว้ในระบบคลังความรู้ของสำนัก/กองอย่างครบถ้วน *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย



10.สำนัก/กอง ส่งเสริมให้ทีมงาน บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

11.สำนัก/กอง ถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความรู้กับสำนัก/กอง อื่นๆ และ/หรือ หน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ *

ดำเนินการบ้างเป็นครั้งคราว ▼

12.บุคลากรในสำนัก/กอง นำความรู้ที่สำนัก/กองจัดเก็บรวบรวมไว้ในระบบคลังความรู้มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานได้ *

ดำเนินการบ้างเป็นครั้งคราว ▼

หมวดที่ 5 ด้านการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล

หมวดที่ 5 ด้านการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล

- มุ่งเน้นประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนงานตามภารกิจของสำนัก/กอง ให้เกิดความเพียงพอ เหมาะสม รองรับความท้าทายในมิติต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

1.สำนัก/กองมั่นใจได้ว่าบุคลากรใหม่ที่เข้ามาร่วมงาน มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามวัฒนธรรมกรมชลประทาน *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

2.บุคลากรในสังกัดมีสมรรถนะที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวในสถานะที่ผกผัน *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

3.สำนัก/กองให้ความสำคัญกับการดูแลด้านการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรทุกประเภท *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

4.บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์อันพึงได้รับของแต่ละบุคคล *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

5.สำนัก/กองจัดสรรทรัพยากร อุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร
อย่างครบถ้วน พร้อมใช้งาน *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

6.สำนัก/กอง จัดเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้
บรรลุเป้าหมาย *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน ▼

7.บุคลากรพึงพอใจต่อการดูแล ยำนวยความสะดวก และการจัดสวัสดิการของสำนัก/กอง *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

8.บุคลากรรู้สึกปลอดภัย และมีความสุขในการปฏิบัติงาน *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

9.บุคลากรมีโอกาสร่วมหารือ หรือให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติ
งานอย่างอิสระ *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย ▼

10.บุคลากรได้รับการศึกษา ฝึกอบรม หรือได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ตามที่ตนเองสนใจอย่างสม่ำเสมอ *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย



11.บุคลากรพึงพอใจต่อผลการประเมินการปฏิบัติงาน (ระบบการประเมินความดีความชอบ) *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย



12.สำนัก/กองมีแนวทางที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพงาน *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน



13.บุคลากรมีสมรรถนะที่เหมาะสมตามข้อกำหนดของตำแหน่ง *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน



14.บุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมจะได้รับการยกย่อง ชื่นชม ได้รางวัล *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย



15.บุคลากรที่มีผลการประเมินการปฏิบัติงานในระดับดีมากขึ้นไป เป็นกลุ่มที่จะได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น *

ดำเนินการบ้างเป็นครั้งคราว

หมวดที่ 6 ด้านการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 6 ด้านการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

-มุ่งเน้นการออกแบบกระบวนการงานที่รัดกุม ทันสมัย สอดคล้องรองรับกับความท้าทายตามภารกิจ และตอบสนองความจำเป็นเชิงยุทธศาสตร์ ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าทัน

1.สำนัก/กอง นำข้อกำหนดสำคัญของแต่ละกระบวนการมากำหนดเป็นตัวชี้วัดเพื่อควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพของงาน *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน

2.สำนัก/กอง พิจารณาข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการเพื่อกำหนดประเด็นการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายใน *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน

3.สำนัก/กองมีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย

4. ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียของสำนัก/กอง พึงพอใจต่อผลงาน การให้บริการ ของสำนัก/กอง ในระดับมากขึ้นไป *

ดำเนินการค่อนข้างน้อย



5. บุคลากรมีความเข้าใจที่ชัดเจนในขั้นตอน /วิธีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ แตกต่างกันไปตามสายงานและตำแหน่ง *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน



6. สำนัก/กอง กำหนดให้ทุกส่วนงานต้องมีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อแสวงหา แนวทางในการปรับปรุง ยกระดับประสิทธิภาพอยู่เสมอ *

ดำเนินการบ้างเป็นครั้งคราว



7. สำนัก/กอง มั่นใจว่ากระบวนการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ไม่ผิดพลาด ไม่ซ้ำซ้อน และไม่ เกิดความสูญเสีย *

ดำเนินการค่อนข้างน้อย



8. สำนัก/กอง มีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนานวัตกรรม *

ดำเนินการสม่ำเสมอ มีระบบชัดเจน



9.สำนัก/กองมั่นใจได้ว่าผู้ส่งมอบงาน และผู้รับมอบงานของสำนัก/กองมีความคล่องตัวและสามารถประสานงานกับสำนัก/กองได้อย่างราบรื่น ไม่สะดุด *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย



10.สำนัก/กอง บริหารต้นทุนทรัพยากรในการดำเนินการภารกิจตามแผนงานได้อย่างคุ้มค่า *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย



11.สำนัก/กอง มั่นใจว่าได้วางระบบเพื่อสนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในสถานะที่เปลี่ยนแปลงไป *

ดำเนินการค่อนข้างบ่อย

