



แผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๕
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)



คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961181956



ประกาศสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เรื่อง ให้ใช้แผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

ด้วยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล และยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยกำหนดวัตถุประสงค์สำเร็จในการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ในมติที่ ๔ และได้มีคำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ ๑๒๙๘/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) โดยมีรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (นางอุมาสิวี สอาดเยี่ยม) เป็นประธาน ทำหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ ทบทวน จัดทำแผนดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเพื่อให้การดำเนินงานตามกรอบตัวชี้วัดบรรลุผลตามเป้าหมายในคำรับรองการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

บัดนี้ คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ ได้จัดทำแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และคณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการได้พิจารณาให้ความเห็นชอบและประกาศใช้ เพื่อให้การพัฒนาองค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

จึงประกาศใช้แผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๓

(นายวัชรินทร์ จอมพลพล)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รักษาราชการแทน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ ๑ : บทนำ	๑
ส่วนที่ ๒ : ภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA)	๔
ส่วนที่ ๓ : การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) และโอกาสในการปรับปรุงองค์กร (OFI) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒๒
ส่วนที่ ๔ : แผนพัฒนาองค์กรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕	๓๓
• แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๑ การนำองค์กร	๓๗
• แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	๔๘
• แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย	๕๕
• แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์และ การจัดการความรู้	๖๐
• แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	๖๙
• แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ	๗๗
ส่วนที่ ๕ : การนำแผนพัฒนาองค์กรไปปฏิบัติ และการติดตามประเมินผล	๘๙

ภาคผนวก

- คำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ ๑๒๙๘/๒๕๕๒ เรื่อง
แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตาม
แนวทางของภาครัฐ (PMQA) ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๒
- คำสั่งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) ที่ ๑/๒๕๕๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน
พัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๓
- คำสั่งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) ที่ ๒/๒๕๕๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน
พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (เพิ่มเติม) ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์
๒๕๕๓
- คำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
มิติที่ ๔ : มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ ๑๐ : ระดับความสำเร็จของ
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
- อภิธานศัพท์

ส่วนที่ ๑ : บทนำ

ความเป็นมาของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จัดเริ่มต้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๔๖ – ๒๕๕๐ ได้กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมายในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต้องดำเนินการให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) หรือ PMQA หมายถึง รางวัลที่จะมอบให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ตามเกณฑ์คุณภาพที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ต้นแบบของรางวัลมาจากการนำหลักเกณฑ์ แนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้นำมาประยุกต์ให้เป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย หรือที่เรียกว่า Thailand Quality Award (TQA) ต่อมาสำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้จัดทำโครงการศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพและพัฒนาขีดสมรรถนะการปฏิบัติงานของส่วนราชการ โดยได้นำเกณฑ์ TQA มาปรับใช้ให้เป็นรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) และได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดบังคับในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของทุกส่วนราชการ

สำหรับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภานั้น ได้ริเริ่มนำหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้อย่างเป็นทางการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยคณะกรรมการพิจารณากำหนดกรอบตัวชี้วัด นำหนัก เป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (นางอุมาสิวี สอาดเยี่ยม) เป็นประธาน มีผู้แทนจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นกรรมการ ได้ร่วมกับสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. และผู้ประเมินผลโครงการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้กำหนดหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นปีแรก โดยมีเป้าประสงค์เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล และสอดคล้องตามแนวทางพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้เริ่มต้นดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่ได้กำหนดไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยได้มีการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ โดยมีรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (นางอุมาสิวี สอาดเยี่ยม) เป็นประธาน ได้มีการจัดประชุมชี้แจงให้ความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้กับบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องได้มีความรู้ความเข้าใจ มีการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคนในองค์กร มีการจัดทำรายงานผลลักษณะสำคัญขององค์กร / รายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวมถึงได้จัดทำรายงานผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) และจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุงองค์กร (Opportunity For Improvement : OFI) ในภาพรวมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้แล้วเสร็จครบถ้วน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อให้การดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เกิดความต่อเนื่องและบรรลุผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม คณะกรรมการพิจารณากำหนดกรอบตัวชี้วัด นำหนัก เป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้ร่วมกับสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. และผู้ประเมินผลโครงการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ได้กำหนดกรอบตัวชี้วัดดังกล่าวไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ในตัวชี้วัดที่ ๑๐ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยกำหนดให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จะต้องดำเนินการตาม ๓ ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๑๐.๑ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน นำหนักร้อยละ ๘

ตัวชี้วัดที่ ๑๐.๒ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (หมวด ๗) นำหนักร้อยละ ๑๕

ตัวชี้วัดที่ ๑๐.๓ ระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ นำหนักร้อยละ ๓

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเพื่อให้การดำเนินงานตามกรอบตัวชี้วัดดังกล่าวในข้างต้นบรรลุผลตามเป้าหมายในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดไว้ได้ อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ จึงได้มีคำสั่งที่ ๑/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๓ แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีหมวด ๑ – หมวด ๖ เพื่อให้มีอำนาจหน้าที่จัดเตรียมข้อมูล วิเคราะห์ประเมินเพื่อหาจุดแข็ง โอกาส การพัฒนาองค์กร และจัดทำแผนพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องและเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และให้มีอำนาจหน้าที่อื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

บัดนี้ คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ ได้ร่วมกับคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจําหมวด ๑ – หมวด ๖ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้จัดทำแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕ เสร็จแล้ว จึงได้นำเสนอคณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการพิจารณาให้ความเห็นชอบ แล้วนำเสนอต่อเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาลงนามประกาศใช้ และแจ้งเวียนส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่รับผิดชอบนำแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕ ไปปฏิบัติ ติดตามประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐพิจารณานำเสนอคณะผู้บริหารและเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบและพิจารณาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้กับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๑. เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้สอดคล้องตามแนวทางพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล

ประโยชน์ของนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้กับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

การที่ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลมาใช้เป็นเครื่องมือยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร นั้น จะได้รับประโยชน์หลายประการ ดังนี้

ประการแรก การนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self – Assessment) จะทำให้ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้รับทราบข้อเท็จจริงว่า ส่วนราชการยังมีจุดอ่อนหรือช่องว่าง (Gap) จุดแข็งหรือโอกาสในการปรับปรุงองค์กร (Opportunity For Improvement : OFI) ในเรื่องใด ๆ บ้าง แล้วจึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรในแต่และส่วนเพื่อปรับปรุงองค์กรได้อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

ประการที่สอง การนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ จะช่วยให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรสามารถส่งมอบงานบริการและผลผลิตที่มีคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งตอบสนองต่อเจตนารมณ์และเป้าหมายตามแนวทางพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ประการที่สาม การนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ จะช่วยส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้การบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความเป็นเลิศในการให้บริการ ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเกิดการยอมรับและมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสถาบันนิติบัญญัติในอนาคตต่อไป

ส่วนที่ ๒ : ภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (Public Sector management Quality Award : PMQA)

ความหมายของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

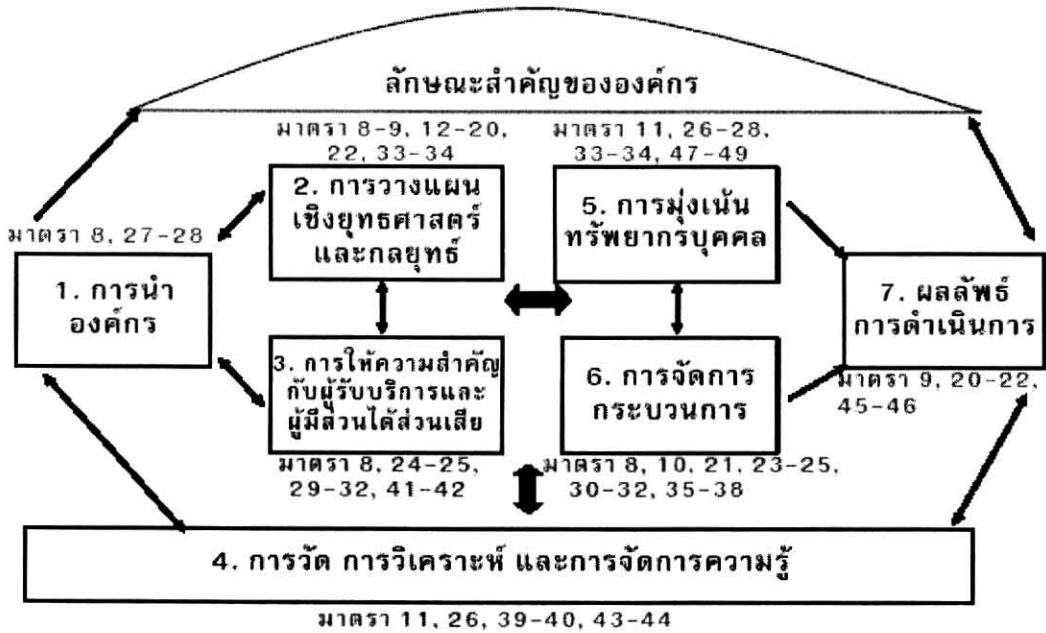
ในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๘ – ๒๕๕๑ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการพัฒนาระบบราชการ ได้มีการกำหนดให้เสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิรูปราชการ โดยให้ยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการทำงานของภาครัฐ ด้วยเหตุนี้สำนักงาน ก.พ.ร.จึงได้ร่วมมือกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยสร้างหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อยกระดับและพัฒนาขีดความสามารถและมาตรฐานการบริหารจัดการของส่วนราชการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากลในระดับโลก จากแนวคิดและเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ต่างประเทศใช้ได้ดี นำมาปรับแต่งให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย กำหนดเป็น เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า PMQA แปลเป็นภาษาไทยว่า “รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” หมายถึง การนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งได้รับการยอมรับเป็นมาตรฐานสากลระดับโลกมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยมีแรงจูงใจในรูปของรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีความเชื่อมโยงกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วนคือ

๑. ลักษณะสำคัญขององค์กร
๒. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



ภาพแสดงองค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๑. ลักษณะสำคัญขององค์กร

เป็นการอธิบายถึงภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชน โดยรวม สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการและความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการเผชิญ รวมถึงระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการบริหารจัดการการดำเนินการขององค์กรโดยรวม ประกอบด้วย ๒ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ลักษณะองค์กร

ส่วนที่ ๒ ความท้าทายต่อองค์กร

๒. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ในแต่ละหมวด ซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่จะนำส่วนราชการไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศได้ และเกณฑ์ในแต่ละหมวดจะมีความเชื่อมโยงกันระหว่างหมวดต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ดีต้องมีความสอดคล้องและบูรณาการกันอย่างเป็นอย่างระบบ

(๖)

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย ๗ หมวด คือ

- หมวด ๑ การนำองค์กร
- หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ
- หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

ทั้งนี้ เกณฑ์ทั้ง ๗ หมวดสามารถอธิบายได้เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์

ส่วนที่เป็นกระบวนการ (หมวด ๑ - ๖) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของส่วนราชการ สามารถจัดได้เป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่

๑) กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย

- หมวด ๑ การนำองค์กร
- หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วย

- หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

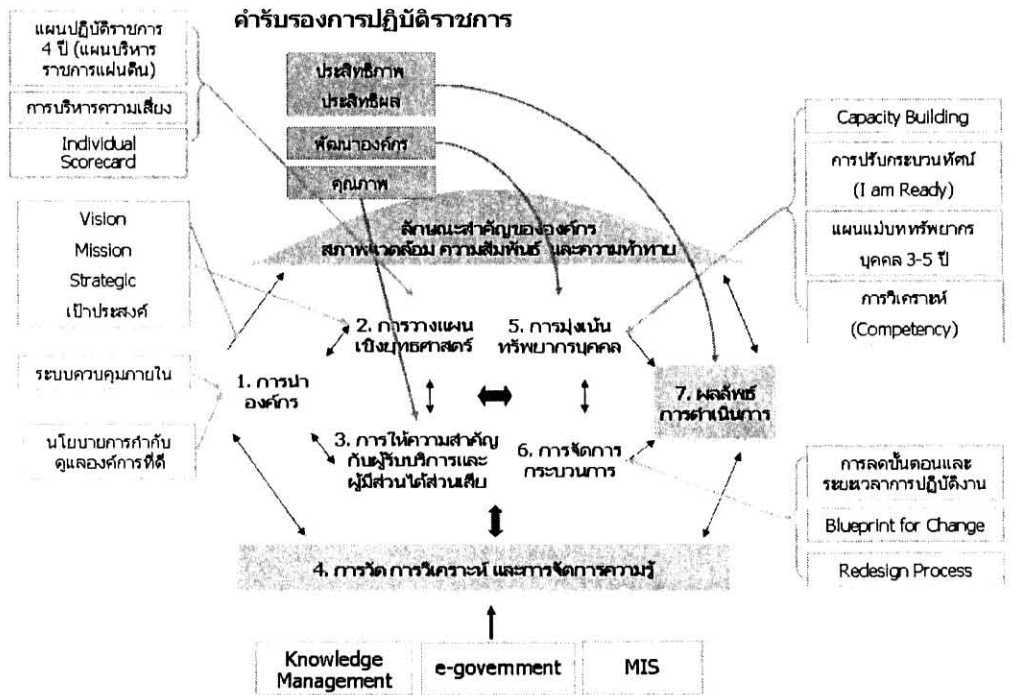
๓) กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย

- หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ (หมวด ๗) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิผลของส่วนราชการใน ๔ มิติ ที่มีความสอดคล้องตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่

- มิติด้านประสิทธิผล
- มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- มิติด้านการพัฒนาองค์กร

เกณฑ์ทั้ง ๗ หมวด มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ ดังปรากฏตามภาพข้างท้ายนี้



ภาพแสดงความเชื่อมโยงของระบบการจัดการกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

จากแผนภาพดังกล่าวข้างต้น สามารถอธิบายความเชื่อมโยงในเชิงระบบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สรุปได้ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ กลุ่มการนำองค์กร ได้แก่ หมวด ๑ การนำองค์กร หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อนำเน้นให้เห็นความสำคัญว่า ในการนำองค์กรผู้บริหารของส่วนราชการต้องกำหนดทิศทางของส่วนราชการ โดยต้องมีการมุ่งที่ยุทธศาสตร์และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่าทั้ง ๓ หมวดนี้ มีลูกศร ๒ ข้าง ซึ่งแสดงว่าทั้ง ๓ หมวดนี้ ต้องมีการปฏิบัติเชื่อมโยงกันอยู่ตลอดเวลา

กลุ่มที่ ๒ กลุ่มพื้นฐานของระบบ ได้แก่ หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

กลุ่มนี้ส่งผลให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการโดยใช้ข้อมูลจริงและองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน จากรูปภาพ จะเห็นว่า มีลูกศร ๒ ข้าง เชื่อมโยงกับหมวด ๑ การนำองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของส่วนราชการจำเป็นต้องมีข้อมูลจริง เพื่อใช้ในการตัดสินใจ ส่วนลูกศร ๒ ข้างที่เชื่อมโยกับหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าต้องมีการวัด การวิเคราะห์ เพื่อให้สามารถรายงานผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ นอกจากนี้ ยังมีลูกศรใหญ่ที่เชื่อมโยงระหว่างหมวด ๔ กับหมวดอื่น ๆ ทุกหมวด แสดงให้เห็นว่าในการบริหารจัดการนั้น ต้องมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา

กลุ่มที่ ๓ กลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่ หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และ หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ

กลุ่มนี้แสดงให้เห็นว่า ทั้งบุคลากรและกระบวนการมีบทบาทในการทำให้ดำเนินงานสำเร็จ และนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ ดังจะเห็นได้จากรูปภาพว่า มีลูกศร ๒ ข้างเชื่อมโยงกันอยู่

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ได้แก่ หมวด ๗ ผลลัพธ์กระบวนการ

ส่วนนี้เป็นการตรวจประเมินใน ๔ มิติ ที่สอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยลูกศรแนวนอนที่ตรงกลางของภาพแสดงการเชื่อมโยงของกลุ่มการนำองค์กรและกลุ่มปฏิบัติการกับส่วนที่เป็นผลลัพธ์ และชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างหมวด ๑ การนำองค์กร กับหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

ความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการ

การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งมีการสนับสนุนเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ดังนั้น เกณฑ์ทั้ง ๗ หมวด ดังกล่าวข้างต้น จึงเน้นความเชื่อมโยงและความสอดคล้องบูรณาการกันระหว่างข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อยุทธศาสตร์มีการเปลี่ยนแปลง

ความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เกิดจากการเชื่อมโยงและใช้ตัวชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์และกระบวนการ ซึ่งจะเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการโดยรวมและเชื่อมโยงระหว่างหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์แต่ละหมวด ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญของความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันในเกณฑ์ เพื่อให้เกิดการบูรณาการระหว่างกันระหว่างหมวด ๑ - หมวด ๗ สรุปได้ดังนี้

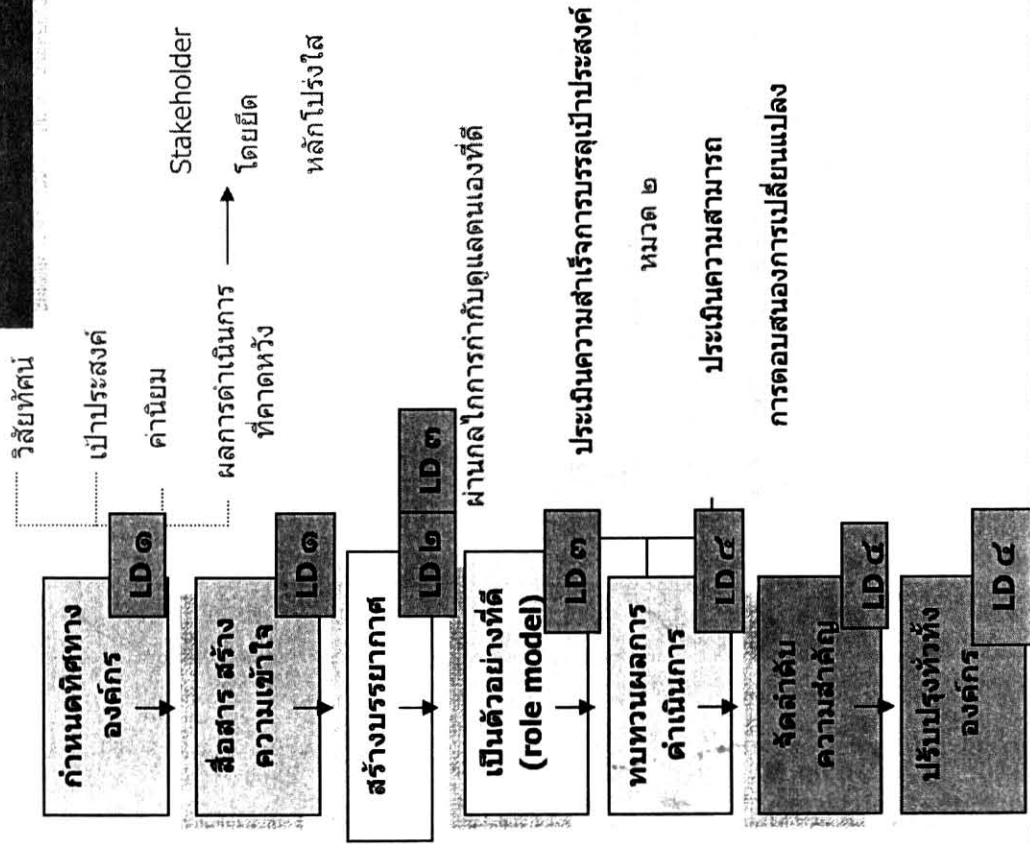
หมวด ๑ การนำองค์กร

ในหมวดการนำองค์กร เป็นการประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และ ความคาดหวังในการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม การเรียนรู้ ในส่วนราชการ รวมทั้งประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร ซึ่งการดำเนินการ ดังกล่าว มีแนวทางตามเกณฑ์ในข้อ LD๑ – LD๗ ดังนี้

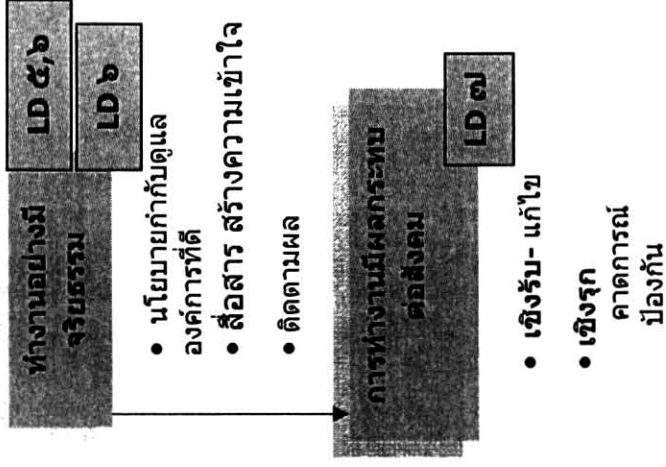
หัวข้อ	แนวทางการดำเนินการ
	การนำองค์กร
LD๑	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินงานที่คาดหวังขององค์กร โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้
LD๒	ผู้บริหารส่วนราชการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ภายในองค์กร โดยมีการมอบอำนาจให้กับผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในส่วนราชการเดียวกัน หรือในส่วนราชการอื่นๆ
LD๓	ผู้บริหารของส่วนราชการส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในองค์กร รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อใ้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย
LD๔	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญและกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการ ทบทวนผลการปฏิบัติงานและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ของส่วนราชการให้ดีขึ้น
	ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
LD๕	ส่วนราชการ/ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
LD๖	ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่ดีตามแนวทางการคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน
LD๗	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดให้มีวิธีการหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม อันเป็นผลมาจาก การดำเนินการของส่วนราชการ รวมทั้งต้องนำวิธีการหรือมาตรการที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ

การดำเนินงานตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น มีแนวทางการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างเกณฑ์ภายในหมวดและระหว่างหมวด ดังปรากฏตามแผนผังข้างท้ายนี้

การนำองค์ประกอบ



ความรับผิดชอบต่อสังคม



หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

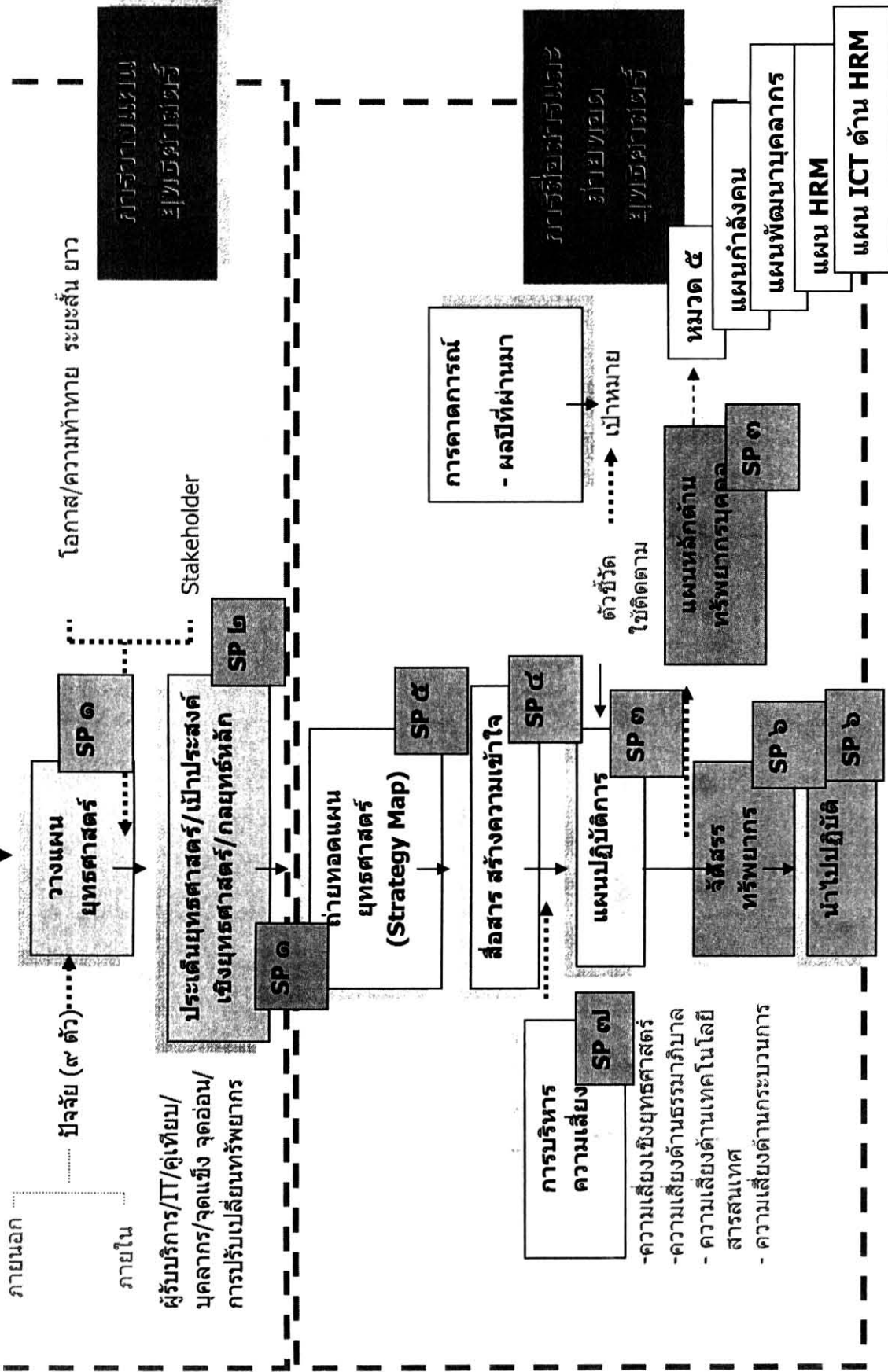
ในหมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติการและกลยุทธ์เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ แลและกลยุทธ์หลัก รวมไปถึงแผนปฏิบัติการที่ได้จัดทำไว้ เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว มีแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ในข้อ SP๑ – SP๗ ดังนี้

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินการ
	การวางยุทธศาสตร์
SP๑	ส่วนราชการต้องมีการกำหนดขั้นตอน/กิจกรรม และกรอบเวลาที่เหมาะสม รวมถึง มีการระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ๕ ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมุ่งเน้นที่จะผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนราชการ บรรลุเป้าหมายตามรัฐธรรมนูญ แผนรัฐสภา นโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
SP๒	ในการจัดทำแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ (๕ ปี และ ๑ ปี) ต้องมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ อยู่น้อยประกอบด้วย วิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนราชการ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ และโครงสร้างส่วนราชการ
SP๓	ส่วนราชการต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ ๕ ปีและแผนปฏิบัติการประจำปี ของส่วนราชการ รวมทั้ง ต้องมีการวางแผนเตรียมการจัดสรรทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ
	การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ
SP๔	ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องยุทธศาสตร์และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้เข้าใจและนำไปปฏิบัติ รวมทั้ง เพื่อให้มีการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติดังกล่าวบรรลุผล
SP๕	ส่วนราชการมีการถ่ายทอด (Cascading) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรลงสู่ระดับหน่วยงาน (สำนัก/กอง) ทุกหน่วยงาน และระดับบุคคล อย่างเป็นระบบ
SP๖	ส่วนราชการต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานของแผนงาน/โครงการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการได้สำเร็จ โดยต้องจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่แผนงานโครงการ/กิจกรรม
SP๗	ส่วนราชการต้องมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงาน/โครงการที่สำคัญซึ่งต้องควบคุมความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล

การดำเนินงานตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น มีแนวทางการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างเกณฑ์ภายในหมวดและระหว่างหมวด ดังปรากฏตามแผนผังข้างนี้

ทิศทางองค์กร

ความรับผิดชอบต่อสังคม



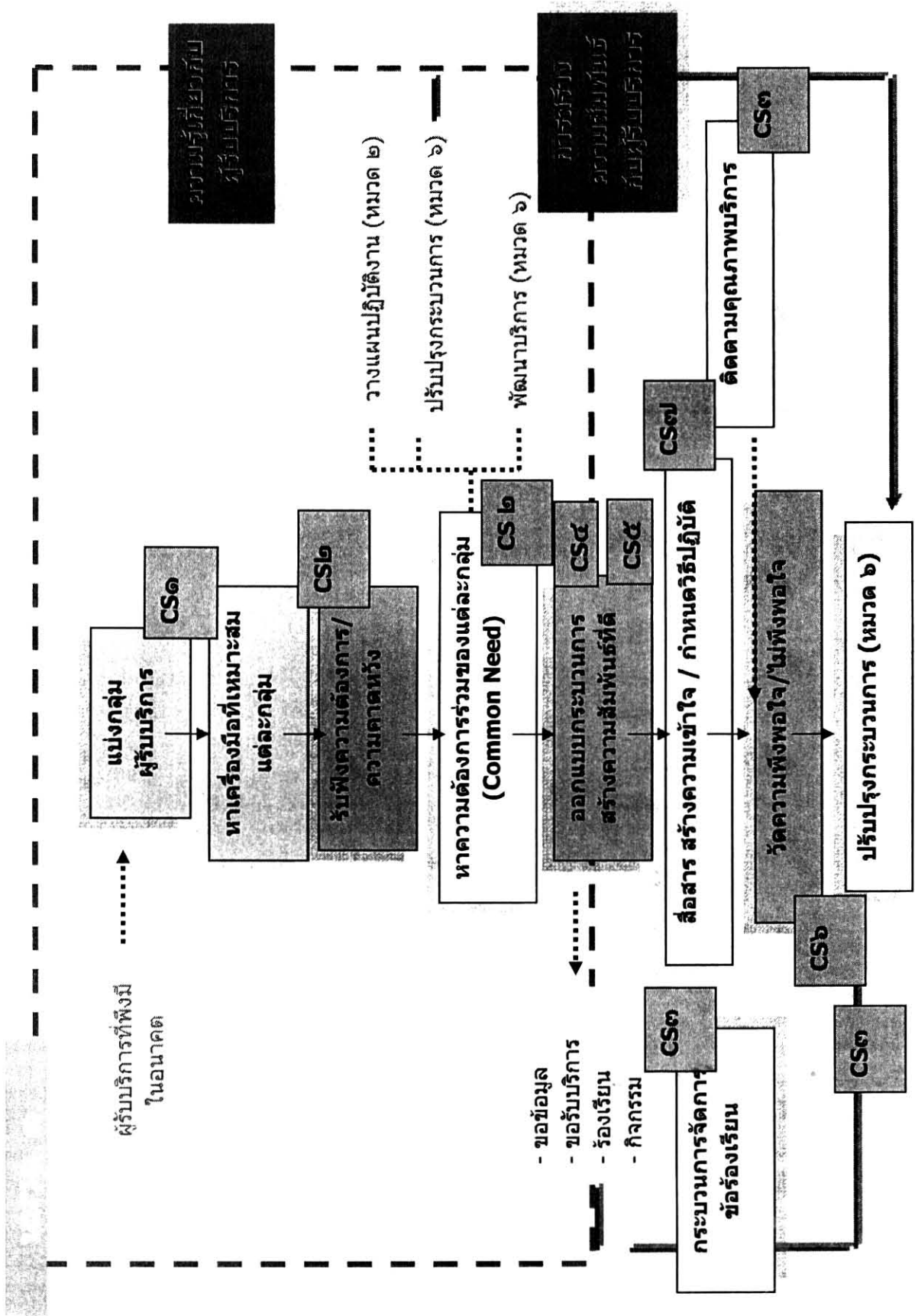


หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้อง การ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมีแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ในข้อ CS๑ – CS๗ ดังนี้

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินการ
	ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS๑	ส่วนราชการมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม
CS๒	ส่วนราชการมีช่องทางรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางสื่อสารดังกล่าว
	การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS๓	ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันเวลาที่
CS๔	ส่วนราชการมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS๕	ส่วนราชการมีการดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน
CS๖	ส่วนราชการมีการวัดทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ
CS๗	ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงานโดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

การดำเนินงานตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น มีแนวทางการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างเกณฑ์ภายในหมวดและระหว่างหมวดดังปรากฏตามแผนผังข้างท้ายนี้



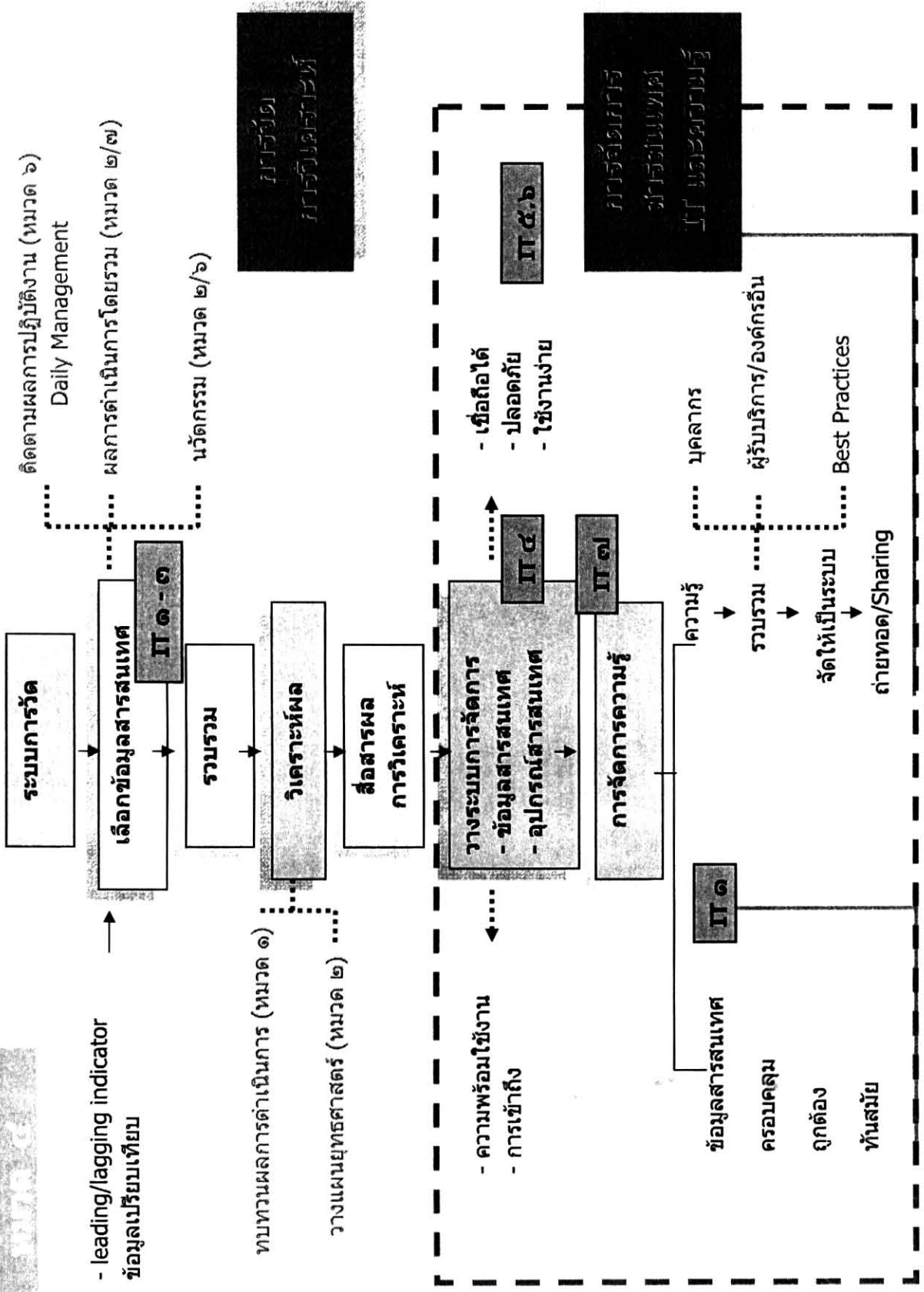
หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้นี้ เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือก ครอบคลุม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูล และสารสนเทศ และการดำเนินการดังกล่าว มีแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ในข้อ II๑ – II๗ ดังนี้

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินการ
	การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ
II๑	ส่วนราชการต้องมีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ต้องมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งตัวชี้วัดตามตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย
II๒	ส่วนราชการต้องมีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า อย่างน้อย ๔ กระบวนการ
II๓	ส่วนราชการต้องมีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน อย่างน้อย ๔ กระบวนการ
	การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู
II๔	ส่วนราชการต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม
II๕	ส่วนราชการต้องมีระบบการติดตาม ฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ (Operation Room, Management Cockpit, War Room) ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
II๖	ส่วนราชการต้องมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ
II๗	ส่วนราชการต้องจัดทำแผนการจัดการความรู้ และนำไปปฏิบัติ

การดำเนินงานตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น มีแนวทางการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างเกณฑ์ภายในหมวดและระหว่างหมวด ดังปรากฏตามแผนผังข้างท้ายนี้

วัตถุประสงค์

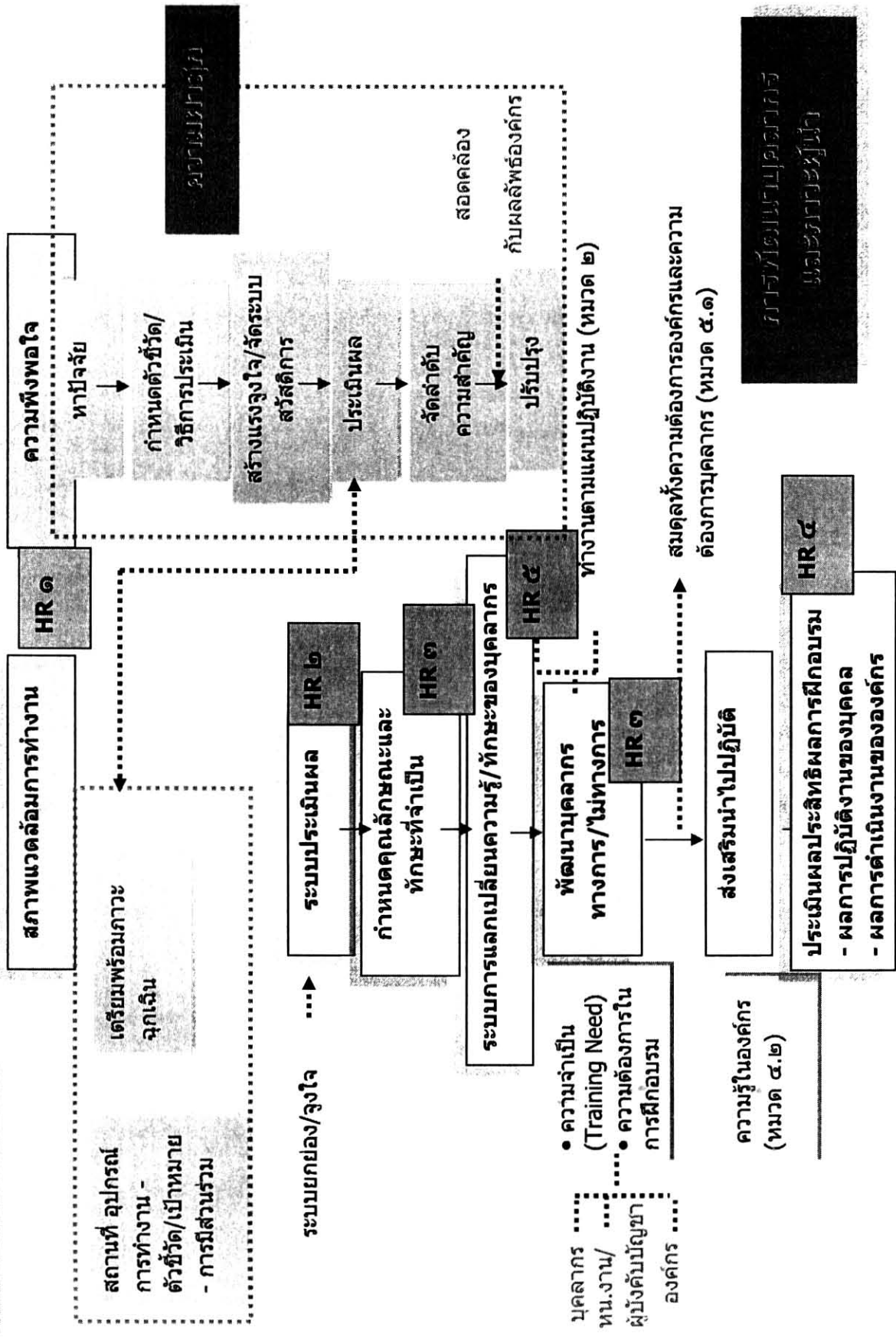


หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ในหมวดนี้เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้คุณพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายองค์กรอย่างไร รวมทั้งตรวจสอบประเมินความใส่ใจในการสร้างและพัฒนาบุคลากรที่เชื่อมต่อการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศและความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว มีแนวทางตามเกณฑ์ในข้อ HR๑ – HR๗ ดังนี้

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินการ
	การสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผูกพันและความพึงพอใจ แก่บุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
HR ๑	ส่วนราชการต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน และความพึงพอใจของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัย ดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
HR ๒	ส่วนราชการมีระบบการประเมินผลการทำงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
	การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ
HR ๓	ส่วนราชการต้องดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP๓ ไปปฏิบัติ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายองค์กรเชิงยุทธศาสตร์
HR ๔	ส่วนราชการต้องมีระบบการประกันคุณภาพของการฝึกอบรม รวมถึงการประเมินประสิทธิผลและคุณค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร
HR ๕	ส่วนราชการมีแผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

การดำเนินการตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น มีแนวทางการดำเนินการที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างเกณฑ์ภายในหมวดและระหว่างหมวด ดังปรากฏตามแผนผังข้างท้ายนี้



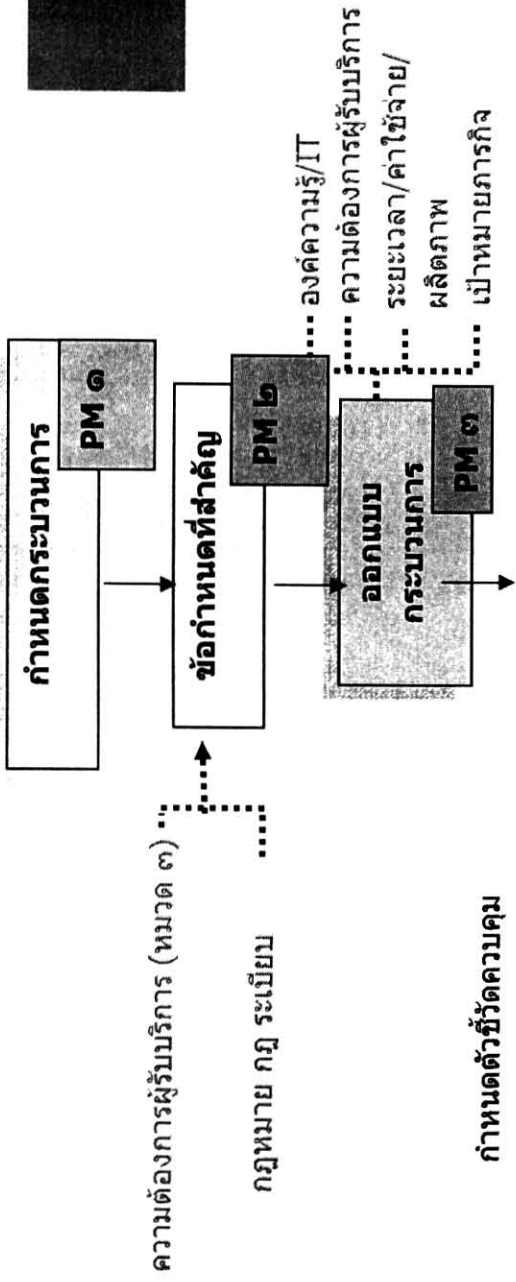
หมวด ๖ การจัดกระบวนการ

หมวด ๖ การจัดกระบวนการ เป็นการจัดวางประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ และการระดมทุนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุปันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ หมวดนี้ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด ซึ่งการดำเนินงานตามเกณฑ์ในข้อ PM๑ – PM๗ ดังนี้

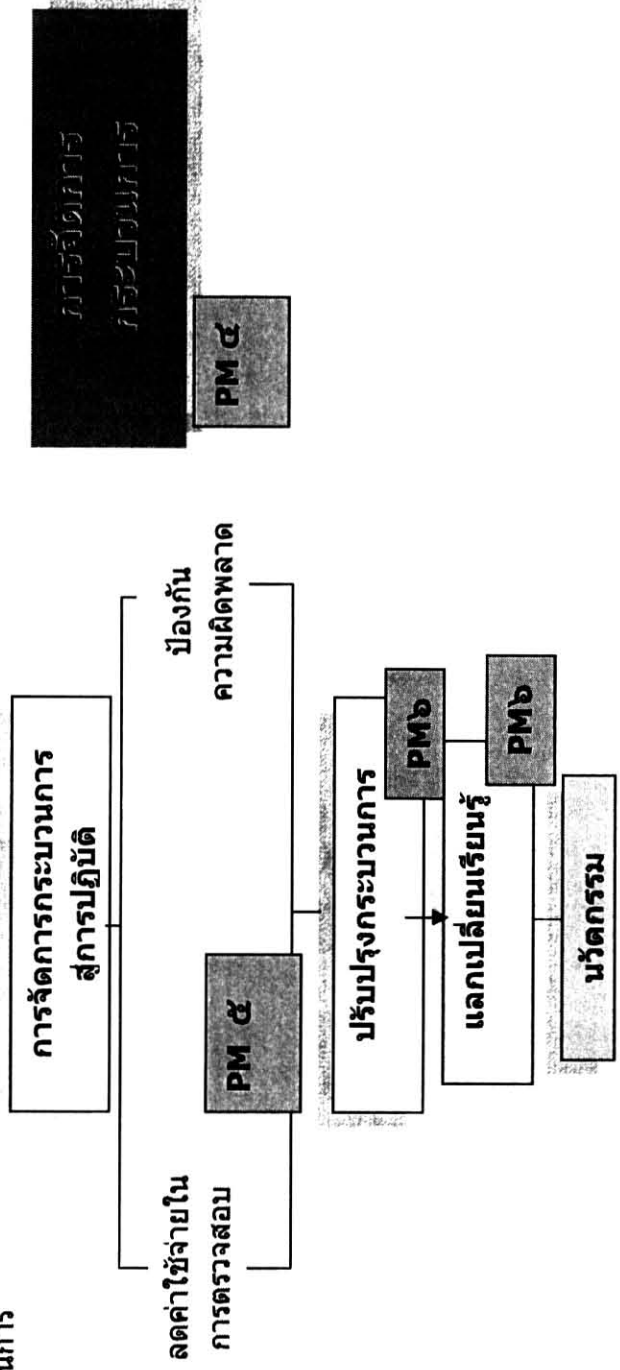
หัวข้อ	แนวทางการดำเนินการ
	การออกแบบกระบวนการ
PM ๑	ส่วนราชการต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ
PM ๒	ส่วนราชการต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนด ด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า
PM ๓	ส่วนราชการต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM ๒ และนำไปจัดซื้อที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
PM ๔	ส่วนราชการต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการ เพื่อให้ส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง
	การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ
PM ๕	ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ
PM ๖	ส่วนราชการต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น มีแนวทางการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างเกณฑ์ภายในหมวดและระหว่างหมวด ดังปรากฏตามแผนผังข้างท้ายนี้

ภาพของแบบ
ระบบบริการ



กำหนดตัววัดความ
คุณภาพ



การจัดทำ
ระบบบริการ

PM ๕

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการทำงาน การ และแนวโน้มนของส่วนราชการในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการทำงาน มิติด้านการพัฒนาระบบงานของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการ หรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน ในหมวดผลลัพธ์การดำเนินงานนี้ ให้แสดงผลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เห็นภาพชัดเจน เช่น ในรูปแบบกราฟ หรือตาราง ซึ่งในเชิงประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้พิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญๆ ที่สะท้อนผลการดำเนินงาน ในหมวด ๑ – หมวด ๖ ออกมาแสดงในข้อ RM๑ – RM๖ ปรากฏตามตาราง ดังนี้

หมวด	หัวข้อ	ผลลัพธ์การดำเนินการ (หมวด ๑ – หมวด ๖)
หมวด ๑ การนำองค์กร	RM ๑	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร (ร้อยละ ๒)
หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	RM ๒	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง (ร้อยละ ๒)
หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	RM ๓	ร้อยละของงานบริการที่มีการจัดทำระบบการติดตามคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองของผู้รับบริการอย่างทั่วถึง (ร้อยละ ๒)
หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	RM ๔.๑	ร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัยของฐานข้อมูลที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๒)
	RM ๔.๒	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ (ร้อยละ ๒)
หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	RM ๕	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือ แผนพัฒนาบุคลากร (ร้อยละ ๒)
หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ	RM ๖	จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น (ร้อยละ ๒)

การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) และโอกาส ในการปรับปรุงองค์กร (OFI) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ความหมายและความสำคัญของการองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment)

การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self Assessment) คือ วิธีการที่จะทำให้
องค์กรได้ทราบถึงสมรรถนะ จุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถนำไปใช้ในการ
วางแผนปรับปรุงหรือพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) เป็นกิจกรรมหนึ่งที่ใช้
สำหรับทบทวนประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร โดยเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กร
ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันหรือผลของการดำเนินการเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) เป็นเครื่องมือสำคัญ
ในการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ เพื่อให้ทราบว่าสุขภาพขององค์กรอยู่ในระดับที่แข็งแรงดีอยู่แล้ว หรือจำเป็นต้องได้รับ
การรักษาในด้านใด เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กร
จะได้จัดทำแผนพัฒนาองค์กรเพื่อปรับปรุงสุขภาพขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีความ
แข็งแรงเป็นปกติต่อไป

การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) เป็นวิธีการวัดผลที่จะ
ทำให้เกิดการปรับปรุงตลอดเวลา สามารถประเมินได้บ่อยเท่าที่องค์กรต้องการ เพื่อให้ได้ข้อมูล
ที่เป็นจริงมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ช่วยให้องค์กรเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างชัดเจน

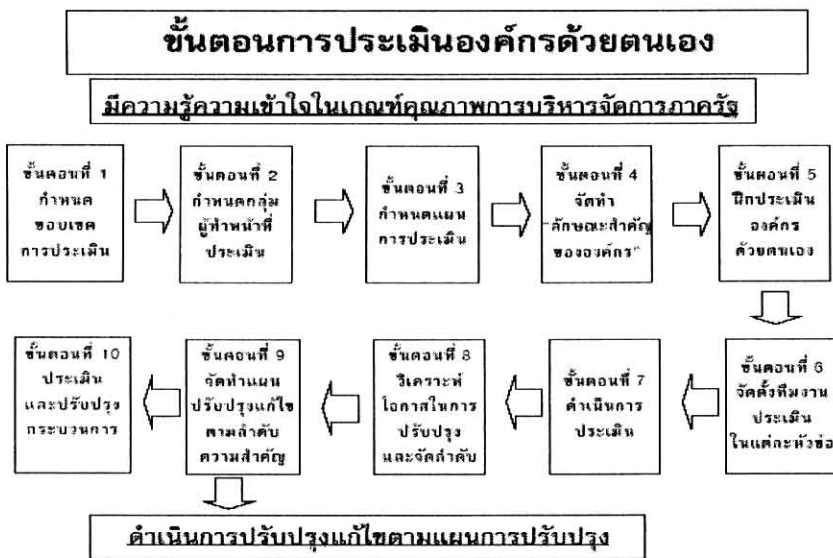
หลักการและแนวคิดที่สำคัญของการประเมินองค์กรด้วยตนเอง คือ
ต้องประเมินจากข้อมูลที่มีอยู่จริงในองค์กร ไม่ใช่จากการคาดเดา

ประโยชน์ของการประเมินองค์กรด้วยตนเอง สรุปได้ดังนี้

๑. องค์กรได้ข้อมูล "จุดแข็ง" และ "โอกาสในการปรับปรุง" เพื่อใช้เป็นแนวทาง
ในการพัฒนาองค์กร
๒. ผู้รับบริการมีความมั่นใจในคุณภาพของผลผลิตและบริการขององค์กรมากขึ้น
๓. บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรมากขึ้น
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม
๕. ผลการดำเนินการบรรลุตามเป้าหมาย
๖. ช่วยยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรสู่ระดับมาตรฐานสากล
๗. เป็นต้นแบบให้องค์กรอื่นสามารถพัฒนาปรับปรุงให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

ขั้นตอนการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (self -Assessment)

การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (self -assessment) มีแนวทางการดำเนินการด้วยกัน ๑๐ ขั้นตอน โดยเริ่มต้นจากการกำหนดขอบเขตในการประเมิน กำหนดกลุ่มผู้ทำหน้าที่ประเมิน และกำหนดแผนในการประเมิน จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร ดำเนินการประเมินองค์กรด้วยตนเองวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุง จัดทำแผนปรับปรุงแก้ไข ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและประเมินและปรับปรุงกระบวนการ รายละเอียดปรากฏตามภาพข้างท้ายนี้



ภาพแสดงขั้นตอนการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (self -Assessment)

การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (self -Assessment) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ ได้ร่วมกับคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ – หมวด ๖ ดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และขั้นตอนการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (self -Assessment) ดังกล่าวข้างต้น โดยได้ดำเนินการตามเกณฑ์ที่สำคัญ ๆ สรุปออกเป็น ๒ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ : ลักษณะสำคัญขององค์กร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ประเมินองค์กรด้วยตนเองเกี่ยวกับลักษณะสำคัญขององค์กร และได้จัดทำรายงานผลลักษณะสำคัญขององค์กรในภาพรวมแล้วเสร็จครบถ้วน สรุปได้ดังนี้

๑.๑ ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

อำนาจหน้าที่ (Authority)

พระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๑๘ มาตรา ๘ ตรี บัญญัติให้ "สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร" กอปรกับข้อบังคับการประชุมรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๓ ได้กำหนดให้ "เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขาธิการรัฐสภาในการประชุมรัฐสภา " จึงมีผลทางกฎหมายให้ "สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของรัฐสภา" ด้วย

วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร "เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติ ให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรมโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของปวงชน"

พันธกิจ (Mission)

๑. สนับสนุนการตรากฎหมายของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา
๒. สนับสนุนการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน
๓. สนับสนุนงานรัฐสภาด้านต่างประเทศ
๔. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
๕. พัฒนางานด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและด้านบริการให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

เป้าประสงค์ (Organization Goal)

เป้าประสงค์หลักขององค์กร "เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และประชาชน ได้รับการบริการด้านนิติบัญญัติที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเป็นไปตามหลักการบริการจัดการบ้านเมืองที่ดี"

มาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม

ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ยึดถือและปฏิบัติตาม มาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรม ตามประกาศของคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา (ก.ร.) ลงวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๔๔ จำนวน ๑๒ ประการ ประกอบด้วย "จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ภักดีต่อองค์กรมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์สุจริต กล้ายืนยันท่าในสิ่งที่ถูกต้อง มีจิตให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพซึ่งกันและกัน เสียสละ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และประหยัด"

๑.๒ ความสัมพันธ์ภายในภายนอกองค์กร และการกำกับดูแลตนเองที่ดี

การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (self -assessment) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ภายในภายนอกองค์กร และการกำกับดูแลตนเองที่ดีของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีการจัดการโครงสร้างการบริหารราชการแบ่งออกเป็น ๒๑ สำนัก ๒ กลุ่ม และ ๑ กลุ่มงาน เพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่บทบาทภารกิจของแต่ละส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยมีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดทำหน้าที่ขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร ในการบริหารจัดการระดับสำนัก/กลุ่ม และกลุ่มงานขึ้นตรง มีผู้อำนวยการระดับสำนัก และผู้อำนวยการกลุ่มและกลุ่มงานขึ้นตรง ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติราชการอย่างเป็นระบบ รวมไปถึงมีระบบวิธีการกำกับดูแลตนเองที่ดี มีประสิทธิภาพประสิทธิผล โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยมีกลไกทั้งในระดับองค์กร บุคคล และคณะกรรมการต่าง ๆ ภายในและภายนอก อาทิเช่น คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา (ก.ร.) คณะกรรมการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม กลุ่มตรวจสอบภายใน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ราชการใสสะอาด สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะที่ปรึกษาและผู้ประเมินผลโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง เป็นต้น

นอกจากนั้น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้มีการติดต่อประสานงาน และจัดทำข้อตกลง หรือข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันกับหน่วยงานต่างๆ ภายนอกอย่างใกล้ชิดทั้งในรูปแบบ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการกับองค์กรอิสระ กระทรวง กรม และหน่วยงานของรัฐ อาทิเช่น สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สถาบันพระปกเกล้า คณะกรรมการการเลือกตั้ง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงานประมาณ เป็นต้น

๑.๓ ความท้าทายองค์กร

การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (self-Assessment) เกี่ยวกับความท้าทายขององค์กรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สรุปตามตารางได้ดังนี้

ความท้าทาย	สิ่งที่ท้าทาย
ด้านพันธกิจ	๑. สนับสนุนการตรากฎหมายของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภาให้มีคุณภาพและเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๒. สนับสนุนการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส และตรวจสอบได้ ๓. สนับสนุนงานรัฐสภาต่างประเทศให้ได้ตามมาตรฐานสากล ๔. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนให้เข้มแข็ง และครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาค ๕. สร้างเสริมและพัฒนางานด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและด้านบริการให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

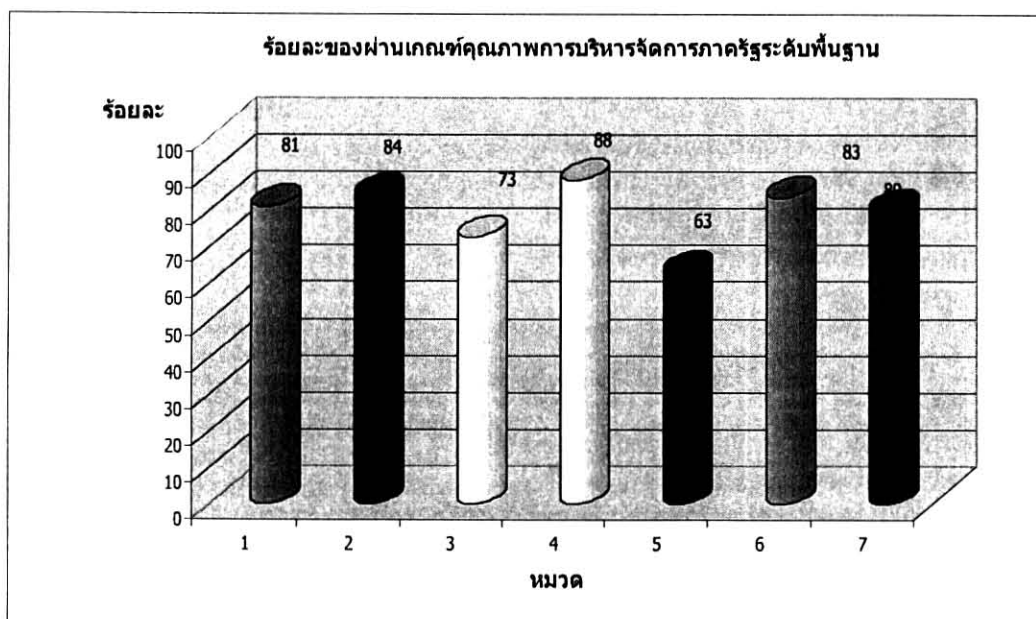
ความท้าทาย	สิ่งที่ท้าทาย
<p style="text-align: center;">ด้าน ปฏิบัติการ</p>	<p>พัฒนาคุณภาพการบริการและยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยใช้วิธีการ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. การบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ๒. การนำเครื่องมือหรือเทคนิคสมัยใหม่มาช่วยในการบริหารจัดการองค์กร เช่น การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) เครื่องมือ BSC (Balance Scorecard) การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงานที่ชัดเจน วัดผลได้ (Key Performance Indicator : KPI) และ การ Benchmark เป็นต้น ๓. ปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔. เน้นการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน ๕. การจัดทำระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ๖. พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ถูกต้อง สมบูรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวดเร็ว เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ๗. ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาช่วยพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ๘. ทบทวนปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับให้ทันสมัยเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ๙. การบริหารทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด
<p style="text-align: center;">ด้าน ทรัพยากร บุคคล</p>	<p>พัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีขีดความสามารถตามหลักสมรรถนะ (Competency) มีคุณธรรม และสามารถสนับสนุนงานของฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดย</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร ให้เป็นมืออาชีพควบคู่กับหลักคุณธรรม ๒. พัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานทุกสายงานควบคู่กับหลักคุณธรรม ๓. ส่งเสริมมาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณของข้าราชการฝ่ายรัฐสภาในหลายช่องทางอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ๔. ส่งเสริมขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ ๒ : เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ ได้ร่วมกับคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ – หมวด ๖ ได้ประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) เทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่กำหนดไว้ และได้จัดทำรายงานผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ครบถ้วนทั้งหมด ๑ -๖ รวมไปถึงได้จัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุงองค์กร (Opportunity For Improvement : OFI) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้แล้วเสร็จครบถ้วน โดยสรุปได้ดังนี้

๒.๑ ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) เทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ – หมวด ๖ สรุปผลได้ตามกราฟแสดงระดับคะแนน ดังนี้



กราฟแสดงผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) หมวด ๑ – หมวด ๖

หมวด ๑ : การนำองค์กร ผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐาน ร้อยละ ๘๐.๗๑

หมวด ๒ : การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐาน ร้อยละ ๘๓.๙๓

หมวด ๓ : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐาน ร้อยละ ๗๒.๕๐

หมวด ๔ : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐาน ร้อยละ ๘๗.๘๖

หมวด ๕ : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐาน ร้อยละ ๖๓.๐๐

หมวด ๖ : การจัดการกระบวนการ ผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐาน ร้อยละ ๘๓.๓๓

๒.๒ สรุปเกณฑ์ที่ไม่ผ่านการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) และโอกาสในการปรับปรุงองค์กร (Opportunity for Improvement : OFI) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

จากผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self - Assessment) เทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ – หมวด ๖ ข้างต้น คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางภาครัฐ (PMQA) ร่วมกับคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๑ – ๖ ได้ระบุหัวข้อหรือประเด็นที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินตนเอง ทั้ง ๖ หมวด และได้จัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุงองค์กร (OFI: Opportunity for Improvement) ในภาพรวมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕ สรุปตามตารางดังนี้

หมวด	เลขข้อ อ้างอิง ที่ยังไม่ผ่าน เกณฑ์	กรอบ การประเมิน ที่ไม่ผ่าน เกณฑ์	โอกาสในการปรับปรุง (OFI) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กร
หมวด ๑ การนำองค์กร	LD๑	L	มีการติดตามประเมินผลการกำหนดและสื่อสาร ทิศทางขององค์กรอย่างเป็นระบบ แสดงให้เห็นถึง การปรับปรุงวิธีการกำหนดทิศทางขององค์กร และวิธีการ/ช่องทางในการสื่อสาร
	LD๓	A	กำหนดแนวทาง/วิธีการส่งเสริมให้มีกระบวนการและ กิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและ สร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในองค์กร รวมถึงการ สร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ ตามเป้าหมาย
	LD๔	A	กำหนดแนวทาง/วิธีการในการกำหนดตัวชี้วัด ที่สำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผล โดยอาจ จัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญควรประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - ตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ตามยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์/แผนงาน โครงการ - ตัวชี้วัดในการบรรลุพันธกิจหลัก - ตัวชี้วัดเกี่ยวกับกระบวนการที่สร้างคุณค่า ทั้งนี้ โดยกำหนดแนวทางในการเลือกตัวชี้วัด ที่ชัดเจน (วิธีการได้มาซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญ)
		D	จัดทำรายงานผลการจัดลำดับความสำคัญของ ผลการทบทวนที่จะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ สอดคล้องกับ A
		L/I	มีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางในการกำหนด ตัวชี้วัดและแผนการประเมินเพื่อให้ผลการ ดำเนินการดีขึ้น
	LD๕	L	มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแนวทาง การปฏิบัติการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมของ ส่วนราชการ เพื่อนำผลไปปรับปรุงนโยบายและ แนวทางการดำเนินงานขององค์กร
	LD๗	L	มีการทบทวนวิธีการในการจัดการผลกระทบลบ เพื่อปรับปรุงแนวทาง/มาตรการ/วิธีการดำเนินการ
หมวด ๒ การวางแผน เชิงยุทธศาสตร์	SP ๓	A	มีแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร อย่างน้อย ต้องครอบคลุมในแต่ละด้าน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - แผนบริหารกำลังคน - แผนพัฒนาบุคลากร - แผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะหรือ สมรรถนะสูงในสายงานหลัก - แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการ บริหารทรัพยากรบุคคล
	SP ๔	L	มีการกำหนดกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติ ที่ดีในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติภายในส่วนราชการ โดยแสดงกิจกรรมที่น่า good/best practice มาถ่ายทอดในองค์กร
	SP ๕	A	๑. มีการกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการในระดับบุคคล (อย่างน้อย ๑ สำนัก) ที่แสดงให้เห็นการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมาย ลงสู่ระดับบุคคล โดยคำนึงถึงปัจจัยดังนี้

หมวด	เลขข้อ อ้างอิง ที่ยังไม่ผ่าน เกณฑ์	กรอบ การประเมิน ที่ไม่ผ่าน เกณฑ์	โอกาสในการปรับปรุง (OFI) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กร
			<ul style="list-style-type: none"> - กรอบแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดและ ถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงไปยังระดับ บุคคลได้อย่างเหมาะสม - มีหลักการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์การให้ คะแนนที่เหมาะสม สามารถผลักดันให้บรรลุ เป้าหมายได้ในระดับสำนักได้อย่างเป็นรูปธรรม - มีหลักการ แนวทางวิธีการที่ชัดเจนและ เหมาะสมในการประมวลผลการดำเนินงาน และ การประเมินผล (การให้คะแนน) เพื่อสรุปเป็น ผลคะแนนขั้นสุดท้ายได้ <p>๒. กำหนดแนวทาง/วิธีการติดตามความก้าวหน้า และการรายงานผลระดับบุคคล โดยมีแนวทาง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดแนวทางวิธีการในการติดตาม ความก้าวหน้าของการดำเนินงานในระหว่าง ปีงบประมาณ และการติดตามและรายงาน สรุปผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปีงบประมาณ - กำหนดระยะเวลาหรือความถี่ในการติดตาม ความก้าวหน้าของการดำเนินงานที่เหมาะสม (ไม่น้อยกว่า ๒ ครั้งต่อปี และมีช่วงห่างของ ระยะเวลาในการติดตามแต่ละครั้งเหมาะสม) - กำหนดแนวทางและวิธีการในการสอบทาน ความถูกต้องของการรายงานผลและข้อมูลผล การดำเนินงาน <p>๓. กำหนดแนวทาง/วิธีการติดตามความก้าวหน้า และการรายงานผลระดับบุคคล โดยมีแนวทาง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนงานการประเมินผลที่ถ่ายทอดลงถึง ระดับบุคคล โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการ ในแต่ละขั้นตอนที่เหมาะสม) (อาจจัดทำรวมไว้ ในแผนการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดฯ ใน ระดับสำนัก หรือจัดทำเป็นแผนฯ แยกเฉพาะ ระดับบุคคลก็ได้ - ผู้มีอำนาจให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงาน ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (แผนฯ ต้องได้รับความ เห็นชอบก่อนการนำไปปฏิบัติ ซึ่งไม่ควร เกินไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ) <p>๔. จัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างเป็น ลายลักษณ์อักษรในทุกระดับที่มีการถ่ายทอด ตัวชี้วัด โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำคำรับรองเป็นลายลักษณ์อักษรในระดับ บุคคล ที่ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับตัวชี้วัด เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนที่ใช้ ประเมินผลได้ชัดเจน ต้องมีการลงนามระหว่าง หน.หน่วยงานระดับสำนัก กับ บุคคลจึงจะ นับเป็นผลงาน - กำหนดระยะเวลาที่ลงนามคำรับรองฯ แล้วเสร็จ เหมาะสม (ไม่เกินไตรมาสที่ ๒ ของ ปีงบประมาณ ทั้งระดับสำนัก และ ระดับบุคคล)

หมวด	เลขข้ออ้างอิงที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์	กรอบการประเมินที่ไม่ผ่านเกณฑ์	โอกาสในการปรับปรุง (OFI) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กร
			<p>๕. กำหนดวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารตัวชี้วัดที่ทำการถ่ายทอดลงสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล โดยต้องมีการชี้แจงรายละเอียดตามแผนการถ่ายทอดตัวชี้วัดฯ ให้บุคลากรที่ได้รับการประเมินทราบด้วยว่าจะมีกิจกรรมอะไรเกิดขึ้นบ้าง ในระหว่างการดำเนินกระบวนการประเมินผลตามแผนการถ่ายทอดตัวชี้วัดฯ</p> <p>๖. มีการจัดทำระบบรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อติดตามผลเป้าหมายความสำเร็จของการดำเนินการระดับสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง เพื่อประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติราชการฯ และเมื่อสิ้นปีงบประมาณสามารถสรุปผลคะแนนและผู้บริหารให้ความเห็นชอบภายในสิ้นเดือน ต.ค. ของทุกปีได้ รวมไปถึงมีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและผลการประเมินฯ ระดับสำนักในภาพรวม โดยระบุถึงประเด็นสำคัญของผลการดำเนินงาน พร้อมข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ ซึ่งสามารถนำไปใช้พัฒนาองค์กรหรือปรับปรุงกระบวนการได้ในปีต่อไป</p> <p>๗. มีการจัดทำระบบรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อติดตามผลเป้าหมายความสำเร็จของการดำเนินการ (ระดับบุคคล) โดยใช้หลักการเดียวกันกับระดับสำนัก ซึ่งมีสาระสำคัญประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - เนื้อหาสาระของการติดตาม - ความถี่ในการติดตาม - เกณฑ์การประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติราชการฯ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ - มีเนื้อหาของการเรียนรู้ หรือ Lesson & learned ที่ได้จากการติดตามประเมินผลฯ และการดำเนินการตามระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัด และเป้าหมายในระดับบุคคล <p>๘. มีการเชื่อมโยงระหว่างผลการประเมินการปฏิบัติงาน (ระดับบุคคล) ตามข้อตกลงในการปฏิบัติงานกับระบบแรงจูงใจ โดยมีหลักเกณฑ์ในการนำผลประเมินผลการปฏิบัติงานไปเชื่อมโยงกับระบบการสร้างแรงจูงใจและมีการจัดสรรสิ่งจูงใจอย่างชัดเจน</p>
	SP ๗	L	<p>๑. มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และนำเสนอผู้บริหารไตรมาสละ ๑ ครั้ง อย่างน้อย ๒ ไตรมาส</p> <p>๒. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบรายงานผลภายในเดือน ต.ค. ของทุกปี</p> <p><i>สาระสำคัญของรายงาน ประกอบด้วย</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรม/โครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงที่ดำเนินการแล้วครบถ้วนเสร็จร้อยละ ๑๐๐ - ผลการประเมินความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (หลังจากดำเนินการตามแผนแล้วเสร็จ) โดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยเสี่ยงที่สามารถควบคุม/บริหารจัดการและปัจจัยเสี่ยงที่ไม่สามารถควบคุม/บริหารจัดการให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงในปีต่อไป

หมวด	เลขข้อ อ้างอิง ที่ยังไม่ผ่าน เกณฑ์	กรอบ การประเมิน ที่ไม่ผ่าน เกณฑ์	โอกาสในการปรับปรุง (OFI) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กร
หมวด ๓ : การให้ ความสำคัญ กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	CS ๓	A/D	มีการระบุระบบการจัดการข้อร้องเรียน บุคคลหรือ หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในข้อร้องเรียน/ ข้อ เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน
		L	ทบทวนระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถ ตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ อย่างทันท่วงที
	CS ๗	A/I	มีการแสดงหลักฐานการวัดความพึงพอใจของ ผู้รับบริการครบทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และมีผลการวัดความพึงพอใจที่เชื่อถือได้
	CS ๘	A/I	มีการแสดงหลักฐานการวัดความไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการครบทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และมีผลการวัดความพึงพอใจที่เชื่อถือได้
		D/L	มีการแสดงการนำผลความไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปรับปรุงการ ให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ โดยยกตัวอย่างประกอบ
	CS ๑๐	A/D/L/I	มีการวางระบบการติดตามคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดและเป้าหมายของการติดตาม วิธีการติดตาม ผู้รับผิดชอบ ความถี่ในการติดตาม แสดงตัวอย่างของกระบวนการที่ใช้ระบบการติดตาม
หมวด ๔ : การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้	IT ๕	L	ทบทวนระบบการวัดผลการดำเนินการที่สะท้อนให้ เห็นถึงความไวดังการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
	IT ๖	A	๑. มีการระบุแผน ขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการกู้คืน ข้อมูล (recovery) ระบบการรักษาความปลอดภัย (Security) ของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ๒. มีการกำหนดแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดกับระบบ ฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT Contingency Plan) โดยควรระบุได้ว่าเมื่อเกิดภัยอะไรขึ้น มีกระบวนการ อย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบในขั้นตอนใด กู้คืน ระบบอย่างไร โดยอย่างน้อยต้องมีกรณีไฟไหม้ โดนเจาะระบบ
		D	มีการแสดงผลการปฏิบัติตามแผนแก้ไขปัญหาจาก สถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจจะ เกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT Contingency Plan) เช่น หลักฐานการฝึกซ้อม ตาม IT contingency Plan
หมวด ๕ : การ มุ่งเน้นทรัพยากร บุคคล	HR ๑	A	๑. มีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันความพึงพอใจของบุคลากร ๒. มีการจัดทำแผนการสร้างผูกพัน และ ความพึงพอใจของบุคลากรที่สอดคล้องกับปัจจัย ที่กำหนด
		L	มีระบบการประเมินความผูกพัน ความพึงพอใจ และ การสร้างแรงจูงใจของบุคลากร เช่น การสำรวจ ความพึงพอใจตามแผนสร้างผูกพัน หรือมีการ กำหนดตัวชี้วัด เพื่อวัดความผูกพัน

หมวด	เลขข้อ อ้างอิง ที่ยังไม่ผ่าน เกณฑ์	กรอบ การประเมิน ที่ไม่ผ่าน เกณฑ์	โอกาสในการปรับปรุง (OFI) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กร
	HR ๒	D	๑. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั่วทั้งองค์กรที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ๒. บุคลากรทั่วทั้งองค์กรได้รับการประเมินผลการ ปฏิบัติงานตามระบบ ๓. มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ได้รับ การประเมินทราบ ๔. มีการจัดสรรแรงจูงใจที่เชื่อมโยงกับการประเมิน ผลการปฏิบัติงานและจัดสรรแรงจูงใจของบุคลากร
	HR ๔	L	มีการทบทวนระบบประเมินประสิทธิผลและ ความคุ้มค่าการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร
	HR ๕	A	มีการจัดทำแผนการสร้างควมก้าวหน้าของบุคลากร (อย่างน้อยในสายงานหลัก)
		D	มีการดำเนินการตามแผนการสร้างควมก้าวหน้า ของบุคลากร
		L	มีการประเมินผลและรายงานสรุปผลการดำเนินการ ตามแผนการสร้างควมก้าวหน้าของบุคลากร
หมวด ๖ : การจัดการ กระบวนการ	PM ๒	A	มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		D	มีการนำข้อกำหนดของกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้าง คุณค่า ครบถ้วนทุกกระบวนการ
	PM ๔	D	มีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการที่สร้าง คุณค่ารับทราบถึงแนวทางปฏิบัติ
	PM ๖	D	มีการกำหนดกิจกรรม/โครงการในการปรับปรุง กระบวนการ โดยยกตัวอย่างกิจกรรม/ โครงการ ในการปรับปรุงกระบวนการให้ชัดเจน

ส่วนที่ ๔ :

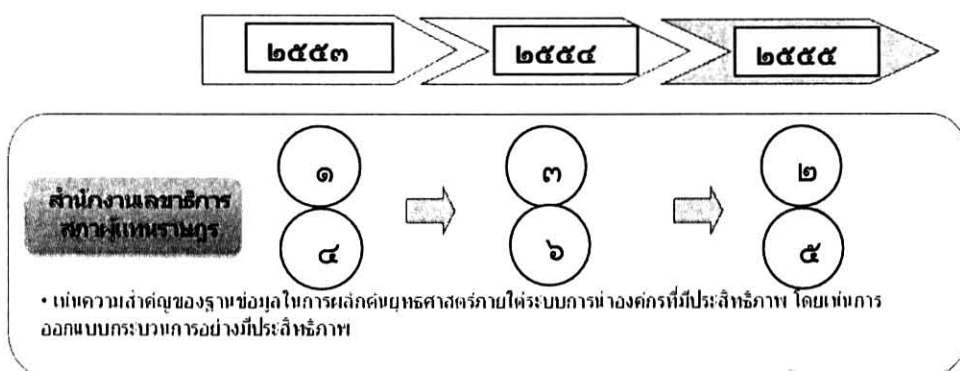
แผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕

สาระสำคัญของแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕

แผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕ เป็นแผนที่ได้นำเกณฑ์ที่ยังไม่ผ่านการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) และโอกาสในการปรับปรุงองค์กร (Opportunity for Improvement : OFI) ในส่วนที่ ๓ ที่คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ – หมวด ๖ ได้ร่วมกันประเมินและตรวจพบว่ายังต้องมีการปรับปรุง และจัดทำแผนพัฒนาองค์กร เพื่อปิดช่องว่าง (Gap) ให้ครบถ้วนทั้ง ๖ หมวด โดยได้กำหนดกรอบระยะเวลาดำเนินการ ออกเป็น ๓ ปี ปีละ ๒ หมวด เพื่อให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ นอกจากนี้แผนพัฒนาองค์กรที่จัดทำขึ้นนี้ ยังเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้นำไปใช้กำกับติดตามและผลักดันให้แผนพัฒนาองค์กรนำไปดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างเป็นระบบและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขั้นพื้นฐาน ครบถ้วนทั้ง ๖ หมวด คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ ได้วางแนวทางการดำเนินการ หรือ Roadmap แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๑ – หมวด ๖ เป็นรายปีตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕ ตามแผนภาพข้างท้ายนี้

Roadmap การพัฒนาองค์กร



แผนภาพแสดง Roadmap การพัฒนาองค์กร

จากแนวทางการดำเนินการ หรือ Roadmap การพัฒนาองค์กร ทั้ง ๖ หมวด ดังกล่าวข้างต้น ในแต่ละปีงบประมาณสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต้องดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ – หมวด ๖ ให้ครบถ้วน ตามตารางดังนี้

ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕	จัดแผนพัฒนาองค์กร	เกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓	- หมวด ๑ การนำองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดทิศทางองค์กรและการสื่อสารสร้างความเข้าใจ • การสร้างบรรยากาศ • การเป็นตัวอย่างที่ดี • การทบทวนผลการดำเนินงาน • การจัดลำดับความสำคัญตัวชี้วัด • การปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร • การทำงานอย่างมีจริยธรรม • การทำงานที่มีผลกระทบต่อสังคม
	- หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	<ul style="list-style-type: none"> • การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กร • การวางระบบการจัดข้อมูลสารสนเทศและอุปกรณ์สารสนเทศ • การจัดการสารสนเทศและความรู้
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔	- หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> • การแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ • การติดตามคุณภาพการให้บริการ • กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน • ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ
	- หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ	<ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า • ข้อกำหนดที่สำคัญ การออกแบบกระบวนการ • การจัดการกระบวนการสู่การปฏิบัติ • การปรับปรุงกระบวนการ • การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นนวัตกรรม
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕	- หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> • การวางแผนยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์ • การสื่อสารถ่ายทอดและนำแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ไปปฏิบัติ • การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ • การจัดสรรทรัพยากร • แผนงานด้านทรัพยากรบุคคล • การบริหารความเสี่ยง
	- หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> • การวิเคราะห์ระบบการทำงาน ระบบประเมินผล การกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็น ระบบแลกเปลี่ยนความรู้/ทักษะของบุคคล • การจัดทำแผนความผูกพัน • แผนงานด้านทรัพยากรบุคคล (การบริหารกำลังคน, การพัฒนาบุคลากร, การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูงในสายงานหลัก, แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล) • การประเมินผลประสิทธิผลการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๔

แผนพัฒนาองค์กรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๔ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้ผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขั้นพื้นฐาน ครบถ้วนทั้ง ๖ หมวด
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้สอดคล้องตามแนวทางพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล

โครงสร้างของแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๔

แผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๔ เป็นแผนที่มีระยะเวลาดำเนินงาน ๓ ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕ โครงสร้างแผนประกอบด้วยแผนพัฒนาองค์กรทั้ง ๖ หมวด ประกอบด้วย

๑. แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๑ การนำองค์กร
๒. แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
๓. แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
๕. แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
๖. แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ

โดยมีรายละเอียดของแผนพัฒนาองค์กร หมวด ๑ - หมวด ๖ ดังต่อไปนี้

**แผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕**

แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๑ การนำองค์กร

๑. ขอบเขตการดำเนินงาน

เป็นแผนพัฒนาองค์กรเกี่ยวกับผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินงาน รวมถึงการให้คำปรึกษากับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

๑.๑ การนำองค์กร มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการดำเนินการของผู้บริหารของส่วนราชการ ในการขึ้นนำองค์กร การกำกับดูแลตนเองที่ดี และการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ

๑.๒ ความรับผิดชอบต่อสังคม มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและเป็นองค์กรที่คำนึงถึงสังคม

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบการนำองค์กรให้สอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและสอดคล้องตามแนวพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๑ การนำองค์กร

ส่วนราชการ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร			
ชื่อแผนพัฒนาองค์กร:	การพัฒนากระบวนการนำองค์กรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	เมื่อเทียบกับเกณฑ์: (อ้างอิงเลขข้อของเกณฑ์ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์) หน่วยงาน:	LD๑, ๓-๕ และ ๗ -คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ -คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑
หมวด:	หมวด ๑ การนำองค์กร	งบประมาณ:	-
วัตถุประสงค์:	เพื่อพัฒนากระบวนการนำองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	ระยะเวลาดำเนินการ:	๑๒ เดือน (ตุลาคม ๕๒ - ก.ย. ๕๓)
ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน:	ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจทิศทางการกระบวนการนำองค์กรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	วันที่จัดทำ :	เมษายน ๒๕๕๓
รายละเอียดโดยย่อ:	การทบทวนและสื่อสารทิศทางขององค์กรอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพันการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญและติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ การติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแนวทางการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมของส่วนราชการ และมีระบบการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากผลการดำเนินงานของส่วนราชการ		

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	นิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓												ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)			
				พ.ย	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.							
กิจกรรมที่ ๑ การทบทวนการกำหนดทิศทางและสื่อสารทิศทางขององค์กรอย่างเป็นระบบ																					
๑.๑ การประชุมร่วมกันของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติตามลำดับ ดังนี้ - เลขธิการ พบรอง เลขธิการ,ผอ. สำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน ชั้นตรง,ที่ปรึกษา	๒ ครั้ง	มิ.ย.	ก.ย.														ทุกสำนัก / กลุ่มและ กลุ่มงาน ชั้นตรง	สำนักนโยบาย และแผน			
	๑ ครั้ง	มิ.ย.	ก.ค.														ทุกสำนัก / กลุ่มและ กลุ่มงาน ชั้นตรง			สำนักนโยบาย และแผน	
	๗ รอบๆ (๗ ครั้ง)	มิ.ย.	ก.ย.														ทุกสำนัก / กลุ่มและ กลุ่มงาน ชั้นตรง				
๑.๒ ถ่ายทอดและสื่อสารทิศทางขององค์กรโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเผยแพร่ผ่านระบบ Intranet ของสำนักงานฯ	๑ ครั้ง	มิ.ย.	ก.ย.														-สำนักวิทย์ฯ -สำนัก สารสนเทศ	สำนักนโยบาย และแผน			
	๑ ครั้ง	มิ.ย.	ก.ย.														-สำนัก ประชาสัมพันธ์ -สำนัก สารสนเทศ -สำนักการพิมพ์			สำนักนโยบาย และแผน	
๑.๔ จัดทำรายงานการติดตามผลการสื่อสารพร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงต่อไป	๑ ครั้ง	ก.ย.	ก.ย.														ทุกสำนัก / กลุ่มและ กลุ่มงาน ชั้นตรง	สำนักนโยบาย และแผน			

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓												ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)	
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
กิจกรรมที่ ๒ แนวทาง/วิธีการส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจการบูรณาการและสร้างความร่วมมือในองค์กร																		
๒.๑ กำหนดแนวทาง/วิธีการ/แผนงาน/โครงการ/กระบวนการและกิจการเรียนรู้ภายในองค์กร	๑ เดือน	มิ.ย.	มิ.ย.														ทุกสำนัก / กลุ่มและทีมงาน ชิงตรง	
๒.๒ กำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ การสร้าง ความผูกพันและสร้าง ความร่วมมือภายใน องค์กร อาทิเช่น กิจกรรมการคัดเลือก ข้าราชการดีเด่น, กิจกรรมวัน LO, กีฬา สัมพันธ์, การปลูกป่า เฉลิมพระเกียรติ เป็นต้น	๑ เดือน	มิ.ย.	มิ.ย.														ทุกสำนัก / กลุ่มและทีมงาน ชิงตรง	
๒.๓ จัดทำแผนการ ดำเนินงานตาม กิจกรรม ตามข้อ ๒.๒ พร้อมแจ้งเวียน หน่วยงานปฏิบัติ	๑ เดือน	มิ.ย.	มิ.ย.														ทุกสำนัก / กลุ่มและทีมงาน ชิงตรง	
๒.๔ ติดตาม ประเมินผลการ ดำเนินการตาม แผนการดำเนินงาน ตามกิจกรรม ตามข้อ ๒.๓	๑ รอบ	ส.ค.	ส.ค.														ทุกสำนัก / กลุ่มและทีมงาน ชิงตรง	
๒.๕ จัดทำสรุปผล การดำเนินการตาม แผนการดำเนินการ พร้อมทั้งเสนอแนะ/ แนวทาง การพัฒนา/ ปรับปรุงเสนอผู้บริหาร ทราบ	๑ รอบ	ก.ย.	ก.ย.														ทุกสำนัก / กลุ่มและทีมงาน ชิงตรง	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓												ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		

กิจกรรมที่ ๓ การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีในการปรับปรุงการดำเนินงานองค์กรให้ดีขึ้น																				
๓.๑ กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารใช้ติดตามประเมินผลการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ - ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ - ตัวชี้วัดระดับแผนงาน/โครงการ - ตัวชี้วัดแผนงบประมาณ - ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ	๑ เดือน	มิ.ย.	มิ.ย.													↕	สำนักงานโยมบายและแผน	- หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารใช้ติดตามประเมินผลการทำงาน - ตัวชี้วัดที่ผู้บริหารใช้ติดตามผลงานปฏิบัติราชการ	ทุกสำนัก / กลุ่มและ กลุ่มงาน ขึ้นตรง	
๓.๒ คัดเลือกและเสนอคณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการให้ความเห็นชอบจัดลำดับความสำคัญตัวชี้วัด	๑ เดือน	มิ.ย.	มิ.ย.													↕	สำนักงานโยมบายและแผน และ คณะกรรมการนโยบายและการบริหารราชการ	- ตัวชี้วัดที่ผู้บริหารใช้ติดตามผลงานปฏิบัติราชการ	ทุกสำนัก / กลุ่มและ กลุ่มงาน ขึ้นตรง	
๓.๓ จัดทำแผนกำกับติดตามประเมินผลตัวชี้วัดที่สำคัญ โดยแนวทาง,กรอบระยะเวลา,ผู้รับผิดชอบได้แก่ - ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ - ตัวชี้วัดระดับแผนงาน/โครงการ - ตัวชี้วัดแผนงบประมาณ - ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ	๑ เดือน	มิ.ย.	มิ.ย.													↕	สำนักงานโยมบายและแผน กลุ่มและ กลุ่มงานขึ้นตรง	- มีแผนกำกับ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	ทุกสำนัก / กลุ่มและ กลุ่มงาน ขึ้นตรง	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓												ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)										
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.												
๒. กำหนดแนวทางการดำเนินการตามมาตรการ/แนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม	๒ เดือน	ม.ค.	ก.พ.				←→																				
๓. กำหนดแนวทางการและวิธีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามมาตรการ/แนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม	๒ เดือน	ม.ค.	ก.พ.				←→																				
๔. การติดตามประเมินผลการดำเนินการตามมาตรการ/แนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม ๔.๑ การติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการ/แนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม ๑) จัดทำแบบรายงานผลการดำเนินการ ๒) ส่งแบบรายงานผลให้กับสำนักต่าง ๆ ๓) เก็บรวบรวมผล ๔) วิเคราะห์ สรุปผลและจัดทำรายงานผลการดำเนินการ ๕) รายงานผลต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	๑ เดือน	ก.ค.	ก.ค.																								

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓												ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)		
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.					
๕.๒ ศึกษาวิเคราะห์ประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมของสำนักงานฯ	๑ เดือน	พ.ค.	พ.ค.															คณะกรรมการป้องกันและแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมขององค์กร		
๕.๓ กำหนดมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบต่อสังคมที่อาจจะเกิดขึ้น	๒ เดือน	พ.ค.	มิ.ย.															คณะกรรมการป้องกันและแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมขององค์กร		
๕.๔ นำแผน/มาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเสนอประธานรัฐสภา/ผู้บริหารของสำนักงานพิจารณาให้ความเห็นชอบ	๑ เดือน	มิ.ย.	มิ.ย.															แผน/มาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคม		
๕.๕ สื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการมาตรการป้องกัน/แก้ไขในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมทราบ และนำไปปฏิบัติ	๑ เดือน	มิ.ย.	มิ.ย.															ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบการดำเนินการมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมของส่วนราชการ		
๕.๖ แจ่งเวียนหน่วยงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผน มาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นตามข้อ ๕.๓	๑ เดือน	มิ.ย.	มิ.ย.															คณะกรรมการป้องกันและแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมขององค์กร		

แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

๑. ขอบเขตการดำเนินงาน

เป็นแผนพัฒนาองค์กรเกี่ยวกับการดำเนินการของส่วนราชการในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสิ่งต่อไปนี้

- ประเด็นยุทธศาสตร์
 - เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก
 - แผนปฏิบัติการ
- และมีการถ่ายทอดสิ่งเหล่านั้นอย่างไร เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

๑.๑ การจัดทำยุทธศาสตร์ มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต

๑.๒ การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการแปลงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์หลักไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร ให้สรุปแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดที่สำคัญ และคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัวชี้วัดดังกล่าว

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องตามเกณฑ์ภาพการบริหารจัดการภาครัฐและสอดคล้องตามแนวพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ส่วนราชการ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร		เมื่อเทียบกับเกณฑ์ฯ : (อ้างอิงเลขข้อของ เกณฑ์ฯ ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ฯ) หน่วยงาน:	SP ๓ - ๕ และ SP ๗
ชื่อแผนพัฒนา องค์กร:	แผนพัฒนาการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	หน่วยงาน:	-คณะกรรมการดำเนินการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการตาม แนวทางของภาครัฐ -คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๒
หมวด:	หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	งบประมาณ:	๕๕๐,๐๐๐
วัตถุประสงค์:	เพื่อเสริมสร้างระบบการวางแผนให้มีความชัดเจนในการ วิเคราะห์และกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน		
ตัวชี้วัดหลักของ แผนงาน:	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุ เป้าหมายตามแผน	ระยะเวลาดำเนินการ:	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕
รายละเอียดโดย ย่อ:	เป็นแผนพัฒนาระบบการวางแผนที่มีการกำหนดขั้นตอน ที่ชัดเจนมีการนำปัจจัยภายในและภายนอกมาประกอบการ พิจารณา และมีการถ่ายทอดแผนลงไปสู่การปฏิบัติ พร้อมทั้ง มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน	วันที่จัดทำ :	เมษายน ๒๕๕๓

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕												ผู้ เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)						
				ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.								
กิจกรรมที่ ๑ การทบทวนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๖																							
๑.๑ ทบทวนแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๖	๒ เดือน	เม.ย. ๒๕๕๓	พ.ค. ๒๕๕๓																				
๑.๒ วิเคราะห์บริบทองค์กร / ประเมินสถานการณ์ / วิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis) เพื่อผลความจำเป็นในการทบทวน และปรับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๖ และวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าสนใจในการวางแผนประกอบด้วย - วิสัยทัศน์และพันธกิจ - ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา - สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis) - ความเสี่ยงองค์กร - ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กฎหมาย ภาวะนิยม โครงสร้างส่วนราชการ	๒ เดือน	พ.ค. ๒๕๕๓	มิ.ย. ๒๕๕๓																				
๑.๓ รับฟังความคิดเห็นของผู้บริหาร บุคคลในวงงานรัฐสภา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๒ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ค. ๒๕๕๓																				
๑.๔ สัมมนาเชิงปฏิบัติการ ทบทวน / ปรับแผนยุทธศาสตร์/แผนที่ยุทธศาสตร์ (strategy map) / แผนปฏิบัติการของสำนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๖ (๔ ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนงาน / โครงการ (Project Idea) ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน	๒ เดือน	ก.ค. ๒๕๕๓	ส.ค. ๒๕๕๓																				

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕							ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)	
				ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.				
๑.๕ เสนอให้คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการ และเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร เห็นชอบแผนยุทธศาสตร์/แผนที่ยุทธศาสตร์ (strategy map) / แผนปฏิบัติการของสำนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๖ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๕๕) และประกาศใช้	๒ เดือน	ก.ค. ๒๕๕๓	ส.ค. ๒๕๕๓									สำนักงานนโยบายและแผน	ทุกสำนัก / กลุ่มและกลุ่มงานขึ้นตรง	
๑.๖ จัดประชุมชี้แจงกรรมการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์/แผนที่ยุทธศาสตร์ (strategy map) / แผนปฏิบัติการของสำนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๖ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๕๕)	๑ เดือน	ส.ค. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓									สำนักงานนโยบายและแผน	ทุกสำนัก / กลุ่มและกลุ่มงานขึ้นตรง	
๑.๗. จัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลต่อเนื่องกับแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย - แผนบริหารกำลังคน - แผนพัฒนาบุคลากร - แผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูงในสายงานหลัก - แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทรัพยากรบุคคล	๔ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓									- สำนักงานเลขานุการ ก.ร. - สำนักบริหารงานกลาง - สำนักพัฒนาบุคลากร - สำนักสารสนเทศ	ทุกสำนัก / กลุ่มและกลุ่มงานขึ้นตรง	๕๕๐,๐๐๐
กิจกรรมที่ ๒ การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับหน่วยงาน (ดำเนินการอย่างน้อย ๑ สำนัก)														
๒.๑ ทบทวนแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๖	๒ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ค. ๒๕๕๓									- สำนักบริหารงานกลาง - คณะทำงานหมวด ๒	- สำนักพัฒนาบุคลากร - สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	
๒.๒ ทบทวนบทบาทหลักของสำนักงานนโยบายและแผน	๔ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ค. ๒๕๕๓									รายงานผลการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ และบทบาทหลักของสำนักงานนโยบายและแผน		

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕												ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ก.ม.	ก.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.			
๓.๒ จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงาและขธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓	๒ เดือน	เม.ย. ๒๕๕๓	พ.ค. ๒๕๕๓															
๓.๓ แจงแผนบริหารความเสี่ยงให้สำนัก / กลุ่มและกลุ่มงานขึ้นตรงได้รับทราบและนำไปปฏิบัติตามแผนบริหารความเสี่ยงในปี พ.ศ. ๒๕๕๓	๒ เดือน	มี.ย. ๒๕๕๓	มี.ย. ๒๕๕๓															
๓.๔ ติดตามประเมินผลและรายงานความคืบหน้าการบริหารความเสี่ยงให้เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบ (รายไตรมาส)	๒ ไตรมาส	ก.ค. ๒๕๕๓	ค.ค. ๒๕๕๓															
๓.๕ จัดทำรายงานผลการบริหารความเสี่ยงพร้อมข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร (รายไตรมาส)	๑ เดือน	ค.ค. ๒๕๕๓	ค.ค. ๒๕๕๓															

แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๓ การให้ความรู้กับผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. ขอบเขตการดำเนินงาน

เป็นแผนพัฒนาองค์กรเกี่ยวกับการให้ความรู้กับผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่า ส่วนราชการมีการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี

๑.๑ ความรู้เกี่ยวกับผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย อย่างไร เพื่อให้การบริหารจัดการของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๒ ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไรเพื่อให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี รวมไปถึงส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาความพึงพอใจของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบการบริหารของสำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎรให้สอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและสอดคล้องตามแนวทางการประกษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ส่วนราชการ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	การพัฒนาระบบการจัดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	เมื่อเทียบกับเกณฑ์ฯ :(อ้างอิงเลขข้อของ เกณฑ์ฯ ที่ยังไม่ผ่าน เกณฑ์ฯ)	CS๑ – CS๑๐ CS๓, CS๗, CS๘, CS๑๐
ชื่อแผนพัฒนา องค์กร:	หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	หน่วยงาน:	-คณะกรรมการดำเนินการ พัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการตามแนวทางของภาครัฐ -คณะทำงานพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓
หมวด:	๑. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ๒. เพื่อดำเนินการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้ครอบคลุมทุก กลุ่ม ๓. เพื่อดำเนินการวัดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ๔. เพื่อพัฒนาระบบการติดตามคุณภาพการให้บริการเพื่อนำมาสนองตอบ ต้องการของผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้เสีย	งบประมาณ:	-
ตัวชี้วัดหลักของ แผนงาน:	ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	ระยะเวลาดำเนินการ:	ปีงบประมาณ ๒๕๕๓-๒๕๕๔
รายละเอียด โดยย่อ:	ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการ รวมถึงการพัฒนากระบวนการทบทวนการจัดการข้อ ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนดำเนินการวัดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการพัฒนาระบบการติดตามคุณภาพการให้บริการเพื่อนำมาสนองตอบความ ต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ติดตามคุณภาพการให้บริการเพื่อนำมาสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้เสีย	วันที่จัดทำ :	มกราคม ๒๕๕๓

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓						ผลผลิต/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)		
				๑๑	๑๒	๑	๒	๓	๔						
กิจกรรมที่ ๑ พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนโยบาย/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย															
๑.๑ กำหนดผู้รับผิดชอบ	๕ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๒	ก.พ. ๒๕๕๓										การกำหนดผู้รับผิดชอบมาจากแต่ละสำนักที่เกี่ยวข้อง	- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร - สมาชิกวุฒิสภา - คณะกรรมาธิการ - ประชาชน - สถาบันการศึกษา - คณะรัฐมนตรี - องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ - ศาล - องค์กรระหว่างประเทศ - องค์กรอื่นของรัฐ และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	
๑.๒ มีกระบวนการดำเนินการทบทวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนโยบาย/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย	๕ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๒	ก.พ. ๒๕๕๓										มีการจัดประชุมชี้แจงเพื่อร่วมกันทบทวนการจัดการข้อร้องเรียน		
๑.๓ มีการดำเนินการจัดทำกระบวนการแสดงระบบการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอนโยบาย/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย	๒ เดือน	ก.พ. ๒๕๕๒	มี.ค. ๒๕๕๓										มีการจัดทำ flow chart แสดงระบบการจัดการข้อร้องเรียน		
๑.๔ กำหนดแนวทาง/วางระบบการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอนโยบาย/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย	๒ เดือน	ก.พ. ๒๕๕๒	มี.ค. ๒๕๕๓										มีระบบจัดการกับข้อร้องเรียน		
๑.๕ มีการจัดประชุมชี้แจงเพื่อสื่อสารกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑ เดือน	เม.ย. ๒๕๕๓	เม.ย. ๒๕๕๓										มีการจัดประชุมเพื่อชี้แจงและเผยแพร่ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ และหนังสือเวียนให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ		
๑.๖ รวบรวมและสรุปข้อร้องเรียน ข้อเสนอนโยบาย/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย เสนอฝ่ายบริหาร	๑๒ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๒	ก.ย. ๒๕๕๓										มีรายงานสรุปข้อร้องเรียน		
๑.๗ ประชุมจัดลำดับความสำคัญของข้อร้องเรียน	๑ เดือน	เม.ย. ๒๕๕๓	เม.ย. ๒๕๕๓										มีการประชุมและจัดลำดับความสำคัญของข้อร้องเรียน		

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓												ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				๑๑	๑๒	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐			
๑.๘ นำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย มาปรับปรุงการดำเนินงาน	๕ เดือน	พ.ค. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓															
๑.๙ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย	๑ เดือน	ก.ย. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓															
กิจกรรมที่ ๒ ดำเนินการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้ครอบคลุมทุกกลุ่ม																		
๒.๑ กำหนดผู้รับผิดชอบ	๕ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๒	ก.พ. ๒๕๕๓															
๒.๒ มีการดำเนินการทบทวนและกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ	๕ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๒	ก.พ. ๒๕๕๓															
๒.๓ กำหนดรูปแบบและแนวทางการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจให้เหมาะสม	๒ เดือน	ก.พ. ๒๕๕๓	มี.ค. ๒๕๕๓															
๒.๔ มีการจัดประชุมเพื่อสื่อสารกระบวนการและวิธีการในการวัดความพึงพอใจ	๑ เดือน	พ.ค. ๒๕๕๓	พ.ค. ๒๕๕๓															
๒.๕ ดำเนินการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	๑ ครั้ง	ส.ค. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓															

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓												ผลผลิต/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้ เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.				
๒.๖ ประเมิน วิเคราะห์ และจัดลำดับผล การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	๑๒ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๒	ก.ย. ๒๕๕๓																
๒.๗ นำผลการประเมิน และผล วิเคราะห์ที่ได้ มาพัฒนาปรับปรุงการ ดำเนินการในกระบวนการต่างๆ	๑๒ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๒	ก.ย. ๒๕๕๓																
๒.๘ จัดทำรายงานสรุปผลการ ดำเนินงาน	๑ เดือน	ก.ย. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓																

กิจกรรมที่ ๓ พัฒนาระบบการติดตามคุณภาพการให้บริการที่หน่วยงานของกรมและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

๓.๑ กำหนดผู้รับผิดชอบ	๕ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๒	ก.พ. ๒๕๕๓															
๓.๒ มีการดำเนินการทบทวนระบบ การติดตามคุณภาพการให้บริการ	๖ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๒	มี.ค. ๒๕๕๓															

ผู้รับผิดชอบหลัก	คณะทำงาน หมวด ๓ - สำนัก/กลุ่มและ กลุ่มงานขึ้นตรง	ผู้รับผิดชอบหลัก	- สำนัก กรมการ ๑, ๒, ๓, - สำนักภาษา ต่างประเทศ - กลุ่มงานผู้นำ ฝ่ายค้านในสภา ผู้แทนราษฎร - กลุ่มงาน ตรวจสอบ ภายใน
------------------	---	------------------	---

ผลผลิต/ดัชนี ความก้าวหน้า	มีผลการ ประเมินการ การจัดลำดับ ความสำคัญ ของการ ให้บริการจาก ผลการประเมิน มีรายงานการ ปรับปรุงการ ดำเนินงานใน กระบวนการ ต่างๆ	ผู้รับผิดชอบหลัก	- สำนัก กรมการ ๑, ๒, ๓, - สำนักภาษา ต่างประเทศ - กลุ่มงานผู้นำ ฝ่ายค้านในสภา ผู้แทนราษฎร - กลุ่มงาน ตรวจสอบ ภายใน
------------------------------	--	------------------	---

ผู้เกี่ยวข้อง	- สมาชิกสภา ผู้แทนราษฎร - สมาชิก วุฒิสภา - คณะกรรมา การ ประชาชน - สถาบัน การศึกษา - คณะรัฐมนตรี - องค์การอิสระ ตามรัฐธรรมนูญ
---------------	---

ผู้เกี่ยวข้อง	- สมาชิกสภา ผู้แทนราษฎร - สมาชิก วุฒิสภา - คณะกรรมา การ ประชาชน - สถาบัน การศึกษา - คณะรัฐมนตรี - องค์การอิสระ ตามรัฐธรรมนูญ
---------------	---

ผู้เกี่ยวข้อง	- สมาชิกสภา ผู้แทนราษฎร - สมาชิก วุฒิสภา - คณะกรรมา การ ประชาชน - สถาบัน การศึกษา - คณะรัฐมนตรี - องค์การอิสระ ตามรัฐธรรมนูญ
---------------	---

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓												ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.							
๓.๓ ปรับปรุงระบบการติดตามคุณภาพการให้บริการ	๑ เดือน	มี.ค. ๒๕๕๓	มี.ค. ๒๕๕๓																
๓.๔ การสื่อสารและระบบการติดตามคุณภาพการให้บริการและก็นำไปใช้	๑ เดือน	เม.ย. ๒๕๕๓	เม.ย. ๒๕๕๓																
๓.๕ รวบรวม วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญและสรุปข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงการติดตามคุณภาพเสนอฝ่ายบริหาร	ครั้งแรก ๓ เดือน ครั้งที่สอง ๓ เดือน	เม.ย. ๒๕๕๓ มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ค. ๒๕๕๓ ก.ย. ๒๕๕๓																
๓.๖ นำข้อมูลการติดตามคุณภาพที่ได้มาวิเคราะห์ นำมาป้อนกลับอย่างทันที่ และสามารถวิเคราะห์เพื่อให้ได้การปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม	๖ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓																
๓.๗ รายงานผลการปรับปรุงและการพัฒนาระบบการติดตามคุณภาพการให้บริการ	๑ เดือน	ก.ย. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓																

แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

๑. ขอบเขตการดำเนินงาน

เป็นแผนพัฒนาองค์กรเกี่ยวกับการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

๑.๑ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของการมีส่วนราชการ มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ ทำให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศของการดำเนินงานในระดับและทุกส่วนของส่วนราชการ

๑.๒ การจัดการสารสนเทศและความรู้ มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากรหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้นมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ให้อธิบายว่า ส่วนราชการดำเนินการอย่างไร ในการสร้างและจัดการความรู้

๒. วัดจุดประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้สอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและสอดคล้องตามแนวทางพระราชบัญญัติและวิธีปฏิบัติการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

**แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๔
การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

ส่วนราชการ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร																
ชื่อแผนพัฒนาองค์กร:	พัฒนาระบบการวัดผลการดำเนินการที่สะท้อนให้เห็นถึงความไวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น															
หมวด:	หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้															
วัตถุประสงค์:	เพื่อพัฒนาระบบการวัดผลการดำเนินการที่สะท้อนให้เห็นถึงความไวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น															
ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน:	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ร้อยละของการนำเข้าข้อมูลสู่ระบบการวัดผลการดำเนินการที่สะท้อนให้เห็นถึงความไวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ๒. จำนวนผู้เข้าใช้ระบบการวัดผลการดำเนินการที่สะท้อนให้เห็นถึงความไวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น 															
รายละเอียดโดยย่อ:	สร้างระบบการวัดผลการดำเนินการที่สะท้อนให้เห็นถึงความไวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อนำข้อมูลในระบบไปใช้															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">IT ๕</td> <td>เมื่อเทียบกับเกณฑ์ : (อ้างอิงเลขข้อของเกณฑ์ฯ ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ฯ)</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>หน่วยงาน:</td> <td>-คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการการตามแนวทางภาครัฐ -คณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๔</td> </tr> <tr> <td></td> <td>งบประมาณ:</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td>ระยะเวลาดำเนินการ:</td> <td>ตุลาคม ๒๕๕๓ – ตุลาคม ๒๕๕๔</td> </tr> <tr> <td></td> <td>วันที่จัดทำ :</td> <td>เมษายน ๒๕๕๓</td> </tr> </table>	IT ๕	เมื่อเทียบกับเกณฑ์ : (อ้างอิงเลขข้อของเกณฑ์ฯ ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ฯ)			หน่วยงาน:	-คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการการตามแนวทางภาครัฐ -คณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๔		งบประมาณ:	-		ระยะเวลาดำเนินการ:	ตุลาคม ๒๕๕๓ – ตุลาคม ๒๕๕๔		วันที่จัดทำ :	เมษายน ๒๕๕๓
IT ๕	เมื่อเทียบกับเกณฑ์ : (อ้างอิงเลขข้อของเกณฑ์ฯ ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ฯ)															
	หน่วยงาน:	-คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการการตามแนวทางภาครัฐ -คณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๔														
	งบประมาณ:	-														
	ระยะเวลาดำเนินการ:	ตุลาคม ๒๕๕๓ – ตุลาคม ๒๕๕๔														
	วันที่จัดทำ :	เมษายน ๒๕๕๓														

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ ๒๕๕๓												ปีงบประมาณ ๒๕๕๔	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผลลัพธ์/ดัชนีความก้าวหน้า	งบประมาณ (บาท)	
				ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.						ค.ค.
๕. ประชุมชี้แจงเพื่อสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบการวัดผลการดำเนินงานฯ รับทราบ	๑ เดือน	พ.ค. ๒๕๕๓	พ.ค. ๒๕๕๓										↔					สำนักสารสนเทศ			
๖. รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเข้าร่วม/ฐานข้อมูล	๔ เดือน รายได้ มาส์	ม.ค. ๒๕๕๓	ต.ค. ๒๕๕๓			↔							↔					↔	ทุกสำนัก/ กลุ่มและ กลุ่มงาน ขึ้นตรง		
๗. เผยแพร่ระบบการวัดผลการดำเนินงานฯ ผ่านเว็บไซต์	๔ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓																↔	-คณะทำงาน หมวด ๔ -สำนัก สารสนเทศ	
๘. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ระบบ/ฐานข้อมูลการวัดผลการดำเนินงานฯ ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	๔ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓																↔	-คณะทำงาน หมวด ๔ -สำนัก สารสนเทศ	

**แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๔
การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

ส่วนราชการ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
ชื่อแผนพัฒนาองค์กร:	การนำแผน IT Contingency Plan ไปสู่การปฏิบัติ
หมวด:	หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
วัตถุประสงค์:	<p>๑. เพื่อปรับปรุง แผน IT Contingency Plan โดยระบุเป้าหมาย ขั้นตอนการดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ</p> <p>๒. เพื่อให้มีการฝึกซ้อมตามแผน IT Contingency Plan</p>
ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน:	ร้อยละของการดำเนินการตามแผน IT Contingency Plan โดยระบุเป้าหมาย ขั้นตอนการดำเนินการและผู้รับผิดชอบ
รายละเอียดโดยย่อ:	จัดทำแผน IT Contingency Plan และมีกิจกรรมการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการตามแผนและข้อเสนอแนะการดำเนินการในเชิงประมาณต่อไป
	<p>เมื่อเทียบกับเกณฑ์: (อ้างอิงเลขข้อของเกณฑ์ ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์)</p> <p>หน่วยงาน:</p> <p>งบประมาณ:</p> <p>ระยะเวลาดำเนินการ:</p> <p>วันที่จัดทำ :</p>
	<p>IT ๖</p> <p>-คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๔</p> <p>-</p> <p>มกราคม - กันยายน ๒๕๕๓</p> <p>๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓</p>

แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

๑. ขอบเขตการดำเนินงาน

เป็นแผนพัฒนาองค์กรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อมุ่งไปในแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องและแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการอย่างไร รวมทั้งให้อธิบายว่าส่วนราชการมีความใส่ใจในการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศและความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการอย่างไร

๑.๑ ระบบงาน มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดและบริหารงาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกำลังคน เอื้อให้บุคลากรและส่วนราชการมีผลการดำเนินงานที่ดีได้อย่างไร

๑.๒ การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาของบุคลากรได้สนับสนุนให้ส่วนราชการบรรลุเป้าประสงค์โดยรวมและส่งผลให้มีการปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศอย่างไร รวมทั้งช่วยสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรอย่างไร

๑.๓ การสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้สอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและสอดคล้องตามแนวทางพระราชบัญญัติการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ส่วนราชการ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
ชื่อแผนพัฒนาองค์กร:	การจัดทำแผนบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
หมวด:	หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
วัตถุประสงค์:	เพื่อจัดทำแผนบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน:	ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำแผนบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
รายละเอียดโดยย่อ:	จัดทำแผนบริหารทรัพยากรบุคคลโดยครอบคลุมถึงการจัดทำแผนกำลังคน แผนการสร้างความรู้ความภาคภูมิใจของบุคลากร แผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) และแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) รวมถึงจัดทำระบบประเมินประสิทธิภาพและระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างถูกต้อง
	เมื่อเทียบกับเกณฑ์ : (อ้างอิงเลขข้อของเกณฑ์ ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์)
	หน่วยงาน: -คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางภาครัฐ -คณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๕
	HR ๑,HR ๒,HR ๓,HR ๔ และ HR ๕
	๔๕๐,๐๐๐ บาท
	งบประมาณ ๒๕๕๓ - ๒๕๕๔
	เมษายน ๒๕๕๓

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕												ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				๑.๑.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
กิจกรรมที่ ๑ การจัดทำแผนบริหารทรัพยากรบุคคล																		
๑.๑ ทบทวนแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในส่วนประเดิมยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะของบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานควบคู่กับหลักคุณธรรม	๒ เดือน	ก.พ. ๒๕๕๓	มี.ค. ๒๕๕๓															
	๑.๑.๑ อบรมให้ความรู้การจัดทำแผนบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	๒ เดือน	พ.ค. ๒๕๕๓	มิ.ย. ๒๕๕๓														
๑.๒ จัดทำแผนกลยุทธ์การรักษายศบุคคลในปีงบประมาณ ๒๕๕๓ - ๒๕๕๖ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานปี ๒๕๕๓ - ๒๕๕๖ ประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ -ด้านแผนการรักษายศคน -ด้านแผนพัฒนาบุคลากร -ด้านแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูงในสายงานหลัก -ด้านแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทรัพยากรบุคคล	๕ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓															

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕												ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)				
				ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.						
๑.๓ จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ๒ เดือน การบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปี ๒๕๕๓	๒ เดือน	ค.ค. ๒๕๕๓	พ.ย. ๒๕๕๓	↔																	
				- ด้านแผนการบริหารกำลังคน																	
				- ด้านแผนพัฒนาบุคลากร																	
				- ด้านแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูงในสายงานหลัก																	
๑.๔ จัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	๔ เดือน	ก.พ. ๒๕๕๓	พ.ค. ๒๕๕๓	↔																	
				- สำนักบริหารงานกลาง																	
๑.๕ กำหนดหลักเกณฑ์ชัดเจนในการนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานไปเชื่อมโยงกับระบบการสร้างแรงจูงใจและมีการจัดสรรสิ่งจูงใจอย่างชัดเจน	๒ เดือน	ม.ค. ๒๕๕๔	ก.พ. ๒๕๕๔	↔																	
				- สำนักบริหารงานกลาง																	
๑.๖ การนำแผนไปปฏิบัติ	๒ ปี ๒๕๕๔	ธ.ค. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๔	↔																	
				- ด้านแผนการบริหารกำลังคน																	
- ด้านแผนพัฒนาบุคลากร																					
				- ด้านแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูงในสายงานหลัก																	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๕												ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				ด.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย			
ด้านแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทรัพยากรบุคคล																		
๑.๗ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารทรัพยากรบุคคลรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น การประเมินความสำเร็จตามกิจกรรมหรือตัวชี้วัดที่กำหนด การใช้แบบสอบถาม/สำรวจ/ประเมิน เป็นต้น	ปี ๒๕๕๔	เม.ย. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔															
๑.๘ สรุปรายงานเสนอผู้บริหาร	ปี ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔															

กิจกรรมที่ ๒ การจัดทำแผนการสร้างความพึงพอใจของบุคลากร

๒.๑ ศึกษาและทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อ (๑) กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจของบุคลากร (๒) จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจของบุคลากร	๒ เดือน	เม.ย. ๒๕๕๓	พ.ค. ๒๕๕๓															
๒.๒ กำหนดแนวทาง วิธีการในการจัดทำแผนการสร้างความพึงพอใจและความพึงพอใจของบุคลากร	๒ เดือน	พ.ค. ๒๕๕๓	มิ.ย. ๒๕๕๓															

แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ

๑. ขอบเขตการดำเนินงาน

เป็นแผนพัฒนาองค์กรเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ

๑.๑ กระบวนการที่สร้างคุณค่า มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่างๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ

๑.๒ กระบวนการสนับสนุน มีขอบเขตการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการกับกระบวนการที่สำคัญที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบการจัดการกระบวนการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้สอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและสอดคล้องตามแนวทางพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

แผนพัฒนาองค์กร หมวด ๖ การจัดกิจกรรมการ

ส่วนราชการ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
ชื่อแผนพัฒนาองค์กร : การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดกิจกรรมการของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	เมื่อเทียบกับเกณฑ์ : (อ้างอิงเลขข้อของ เกณฑ์ที่ยังไม่ผ่าน เกณฑ์ฯ)
หมวด : ๖ การจัดการกระบวนการ	หน่วยงาน : -คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการตามแนวทางภาครัฐ -คณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๖
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การจัดการกระบวนการของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎรมีประสิทธิภาพ และบรรลุพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	งบประมาณ : -
	ระยะเวลาดำเนินการ : กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓ - กันยายน ๒๕๕๔ (รวม ๑๘ เดือน)
	วันที่จัดทำ : เมษายน ๒๕๕๓
ตัวชี้วัดหลักของ แผนงาน :	๑. ร้อยละความสำเร็จของกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่มีผลกระทบต่อชีวิตเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ๒. ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจแผนสํารองฉุกเฉินของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ๓. ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรม/โครงการที่ปรับปรุงกระบวนการ (Re-engineering)
รายละเอียดโดยย่อ :	ทบทวนและจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ สื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องในแผนสำรอง ฉุกเฉินรับทราบถึงแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน และมีกิจกรรม/โครงการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓						ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ (ไตรมาส)	ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.					
กิจกรรมที่ ๑ ทบทวนและจัดทำข้อกำหนดหน้าที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ														

๑.๑ ดำเนินสำรวจ/สัมภาษณ์/สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเป็นข้อมูลในการทบทวนข้อกำหนดหน้าที่สำคัญของ กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ระยะที่ ๑ (๓ กระบวนการ)																		
๑) กระบวนการสนับสนุนการตรวจกฎหมายและควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน	๔ เดือน	เม.ย. ๒๕๕๓	ก.ค. ๒๕๕๓										รายงานข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-สำนักการประชุม	-กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร -สำนักประธานสภาผู้แทนราษฎร -สำนักบริหารงานกลาง -สำนักวิชาการ -สำนักกฎหมาย -สำนักวิทยบริการ -สำนักวิทยบริการ -สำนักกรรมการและเลขานุการ -สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓			
๒) กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน	๒ เดือน	พ.ค. ๒๕๕๓	มิ.ย. ๒๕๕๓											-สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักการประชุม -สถานีวิทยุฯ -สำนักประชาสัมพันธ์ -สำนักสารสนเทศ -สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓			
๓) กระบวนการเข้าข้อเสนอกฎหมายของประชาชน	๔ เดือน	เม.ย. ๒๕๕๓	ก.ค. ๒๕๕๓											-สำนักการประชุม	-สำนักประชาสัมพันธ์			
ระยะที่ ๒ (๕ กระบวนการ)																		
๑) กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมทางเมืองของประชาชน	๒ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๓	พ.ย. ๒๕๕๓												-สำนักการพิมพ์ -สถานีวิทยุฯ -สำนักวิชาการ			
๒) กระบวนการด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๒ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๓	พ.ย. ๒๕๕๓												-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ -สำนักภาษาต่างประเทศ			
๓) กระบวนการบริหารจัดการฐานข้อมูลในวงงานรัฐสภาแบบบูรณาการ	๒ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๓	พ.ย. ๒๕๕๓												-ทุกสำนัก/กลุ่มและกลุ่มงานขึ้นตรง			

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ (ไตรมาส)				ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)	
				ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.					ก.พ.
๔) กระบวนการให้บริการด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๕ เดือน	ส.ค. ๒๕๕๓	ธ.ค. ๒๕๕๓												-สำนักสารสนเทศ -สำนักกฎหมาย	
๑.๒ ทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญ / ออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกำหนดตัวชี้วัด																
ระยะที่ ๑ (๓ กระบวนการ)																
๑) กระบวนการสนับสนุนการตรากฎหมายและควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน	๒ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ค. ๒๕๕๓												-สำนักงานผู้ว่าฝ่ายด้าน -สำนักประธานสภา ผู้แทนราษฎร -สำนักบริหารงานกลาง -สำนักวิชาการ -สำนักกฎหมาย -สำนักรายงานการ ประชุมและขอเลข -สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓	
๒) กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๒ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ค. ๒๕๕๓												-สำนักงานประธาน สภาผู้แทนราษฎร -สถานีวิทยุฯ -สำนักประชาสัมพันธ์ -สำนักสารสนเทศ -สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓	
๓) กระบวนการเข้าข้อเสนอกฎหมาย ของประชาชน	๒ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ค. ๒๕๕๓												-สำนักประชาสัมพันธ์	
ระยะที่ ๒ (๕ กระบวนการ)																
๑) กระบวนการส่งเสริมและ พัฒนาการมีส่วนร่วมทางการ เมืองของประชาชน	๒ เดือน	ธ.ค. ๒๕๕๓	มี.ค. ๒๕๕๔												-สำนักการพิมพ์ -สถานีวิทยุฯ -สำนักวิชาการ	
๒) กระบวนการด้านความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศ	๒ เดือน	ธ.ค. ๒๕๕๓	มี.ค. ๒๕๕๔												-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศ -สำนัก ภาษาต่างประเทศ	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓						ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ (ไตรมาส)	ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)	
				ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.						ส.ค.
๓) กระบวนการบริหารจัดการฐานข้อมูลในองคมนตรีรัฐสภาแบบบูรณาการ	๒ เดือน	ธ.ค. ๒๕๕๓	มี.ค. ๒๕๕๔											ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง	
๔) กระบวนการให้บริการด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒ เดือน	มี.ค. ๒๕๕๔	ก.พ. ๒๕๕๔											-สำนักสารสนเทศ -สำนักกฎหมาย	
๑.๓ จัดทำคู่มือการดำเนินการตามตัวชี้วัดของข้อกำหนดที่สำคัญในแต่ละกระบวนการที่สร้างคุณค่า															
ระยะที่ ๑ (๒ กระบวนการ)															
๑) กระบวนการสนับสนุนการตรวจหมายและความคุ้มครองราชการแผ่นดิน	๒ เดือน	ก.ค. ๒๕๕๓	ส.ค. ๒๕๕๓											-กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร -สำนักประธานสภาผู้แทนราษฎร -สำนักบริหารงานกลาง -สำนักวิชาการ -สำนักกฎหมาย -สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข -สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓	
๒) กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๒ เดือน	ก.ค. ๒๕๕๓	ส.ค. ๒๕๕๓											-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักการประชุม -สถานีวิทยุฯ -สำนักประชาสัมพันธ์ -สำนักสารสนเทศ -สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓	
๓) กระบวนการเข้าชื่อเสนอกฎหมายของประชาชน	๒ เดือน	ก.ค. ๒๕๕๓	ส.ค. ๒๕๕๓											-สำนักประชาสัมพันธ์	
ระยะที่ ๒ (๔ กระบวนการ)															
๑) กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน	๒ เดือน	ก.พ. ๒๕๕๔	มี.ค. ๒๕๕๔											-สำนักการพิมพ์ -สถานีวิทยุฯ -สำนักวิชาการ	
๒) กระบวนการด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๒ เดือน	ก.พ. ๒๕๕๔	มี.ค. ๒๕๕๔											-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ -สำนักภาษาต่างประเทศ	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓						ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ (ไตรมาส)	ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)			
				ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.						ส.ค.	ก.ย.	๑
๓) กระบวนการบริหารจัดการฐานข้อมูลในวงงานรัฐสภาแบบบูรณาการ	๒ เดือน	ก.พ. ๒๕๕๔	มี.ค. ๒๕๕๔											-ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง			
๔) กระบวนการให้บริการด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๓ เดือน	ม.ค. ๒๕๕๔	มี.ค. ๒๕๕๔											-สำนักสารสนเทศ -สำนักกฎหมาย			
๑.๕ ดำเนินการตามตัวชี้วัดของข้อกำหนดที่สำคัญในแต่ละกระบวนการที่สร้างคุณค่า																	
ระยะที่ ๑ (๓ กระบวนการ)																	
๑) กระบวนการสนับสนุนการตรวจกฎหมายและควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน	๒ เดือน	ส.ค. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓											มีการนำตัวชี้วัดของข้อกำหนดที่สำคัญในแต่ละกระบวนการที่สร้างคุณค่าไปปฏิบัติ	-สำนักการประชุม	-กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร -สำนักประธานสภาผู้แทนราษฎร -สำนักบริหารงานกลาง -สำนักวิชาการ -สำนักกฎหมาย -สำนักวิทยบริการ -สำนักประสานการประชุมและตัวเลข -สำนักกรมการ ๑, ๒, ๓	
๒) กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๒ เดือน	ส.ค. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓											-สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร	-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักการประชุม -สถานีวิทยุฯ -สำนักประชาสัมพันธ์ -สำนักสารสนเทศ -สำนักกรมการ ๑, ๒, ๓		
๓) กระบวนการเข้าชื่อเสนอกฎหมายของประชาชน	๒ เดือน	ส.ค. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓											-สำนักการประชุม	-สำนักการประชุมสัมพันธ์		
ระยะที่ ๒ (๔ กระบวนการ)																	
๑) กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน	๖ เดือน	เม.ย. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔											-สำนักประชาสัมพันธ์	-สำนักการพิมพ์ -สถานีวิทยุฯ -สำนักวิชาการ		

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓					ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ (ไตรมาส)	ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.					
๒) กระบวนการด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๑ เดือน	ก.ย. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔								-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ -สำนักภาษาต่างประเทศ	-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ -สำนักภาษาต่างประเทศ	
๓) กระบวนการบริหารจัดการฐานข้อมูลในวงงานรัฐสภาแบบบูรณาการ	๑ เดือน	ก.ย. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔								-สำนักสารสนเทศ	-ทุกสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง	
๔) กระบวนการให้บริการด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑ เดือน (๒ ช่วงเวลา)	มิ.ย. ๒๕๕๔ และ ก.ย. ๒๕๕๔	มิ.ย. ๒๕๕๔ และ ก.ย. ๒๕๕๔								-สำนักวิชาการ	-สำนักสารสนเทศ -สำนักกฎหมาย	

กิจกรรมที่ ๒ สื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องในแผนฉุกเฉินรับทราบถึงแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน

๒.๑ ทบทวนแผนสำรองฉุกเฉินขององค์กร เพื่อให้ครอบคลุมถึงการสื่อสารกับบุคคลากรภายในองค์กร	๓ เดือน	ก.พ. ๒๕๕๓	เม.ย. ๒๕๕๓								แผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในเรื่องแผนสำรองฉุกเฉินขององค์กร	-สำนักการศึกษาความปลอดภัย -สำนักประชาสัมพันธ์ -สำนักสารสนเทศ	-ทุกสำนัก/กลุ่มและกลุ่มงานขึ้นตรง	
๒.๒ นำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรเกิดความรับรู้ถึงแผนสำรองฉุกเฉินขององค์กร และสามารถนำไปปฏิบัติได้เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน	๔ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๓	ก.ย. ๒๕๕๓								รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องในแผนฉุกเฉินรับทราบถึงแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน	-สำนักการศึกษาความปลอดภัย -สำนักประชาสัมพันธ์ -สำนักสารสนเทศ	-ทุกสำนัก/กลุ่มและกลุ่มงานขึ้นตรง	
๒.๓ ติดตามและประเมินผลการรับรู้และเข้าใจในเรื่องการสื่อสารแผนสำรองฉุกเฉิน ขององค์กร	ทุกไตรมาส	-	-								รายงานการติดตามประเมินผลแผนงานการสื่อสารภายในองค์กร	-สำนักการศึกษาความปลอดภัย -สำนักประชาสัมพันธ์ -สำนักสารสนเทศ	-ทุกสำนัก/กลุ่มและกลุ่มงานขึ้นตรงและคณะทำงาน	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓					ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ (ไตรมาส)			ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				

กิจกรรมที่ ๓ ปรับปรุงกระบวนการ (Re-engineering)

๓.๑ ทบทวนกระบวนการที่สร้างคุณค่าของสำนักงานฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

๑) กระบวนการสนับสนุนการตรวจหมายและควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน	๓ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๓	ธ.ค. ๒๕๕๓										แผนงานปรับปรุง (Re-engineering) กระบวนการที่สร้างคุณค่าของสำนักงาน	-สำนักงานการประชุม	-กลุ่มงานผู้สื่อข่าวต่างประเทศ -สำนักบริหารงานกลาง -สำนักวิชาการ -สำนักกฎหมาย -สำนักวิทยบริการ -สำนักบริหารงานการประชุมและช่วยเหลือ -สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓	
๒) กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๓ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๓	ธ.ค. ๒๕๕๓											-สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักการประชุม -สถานีวิทยุฯ -สำนักประชาสัมพันธ์ -สำนักสารสนเทศ -สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓	
๓) กระบวนการเข้าชื่อเสนอกฎหมายของประชาชน	๓ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๓	ธ.ค. ๒๕๕๓											-สำนักงานการประชุม	-สำนักประชาสัมพันธ์	
๔) กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมทางภาคของประชาชน	๒ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๓	พ.ย. ๒๕๕๓											-สำนักประชาสัมพันธ์	-สำนักวิทยบริการ -สถานีวิทยุฯ	
๕) กระบวนการด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๒ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๓	พ.ย. ๒๕๕๓											-สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ -สำนักภาษาต่างประเทศ	
๖) กระบวนการบริหารจัดการฐานข้อมูลในวงงานรัฐสภาพแบบบูรณาการ	๒ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๓	พ.ย. ๒๕๕๓											-สำนักสารสนเทศ	-ทุกสำนัก/กลุ่มและกลุ่มงานขึ้นตรง	
๗) กระบวนการให้บริการด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒ เดือน	มี.ย. ๒๕๕๔	ก.ค. ๒๕๕๔											-สำนักวิชาการ	-สำนักสารสนเทศ -สำนักกฎหมาย	

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓												ผลผลิต/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)	
				ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	๑	๒	๓	๔					
๓.๒ กำหนดและจัดทำกิจกรรม/โครงการในแต่ละกระบวนการที่แสดงถึงกระบวนการปรับปรุงกระบวนการ																				
๑) กระบวนการสนับสนุนการตรา กฎหมายและควบคุมการบริหาร ราชการแผ่นดิน	๓ เดือน	ม.ค. ๒๕๕๓	มี.ค. ๒๕๕๓														แผนปฏิบัติการที่มี กิจกรรม/โครงการ ที่ปรับปรุง กระบวนการโดย แสดงขั้นตอนหรือ วิธีการที่ได้ปรับปรุง อย่างชัดเจน รวมถึง เปรียบเทียบ ขั้นตอนก่อน-หลัง การปรับปรุง กระบวนการ	-สำนักงานผู้ว่าราชการ ในสภาผู้แทนราษฎร -สำนักประธานสภา ผู้แทนราษฎร -สำนักบริหารงานกลาง -สำนักวิชาการ -สำนักกฎหมาย -สำนักกฎหมายการ ประชุมและขบวนการ -สำนักกรมการ ๑, ๒, ๓		
๒) กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๓ เดือน	ต.ค. ๒๕๕๓	ธ.ค. ๒๕๕๓														-สำนักงานประธาน สภาผู้แทนราษฎร	-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักการประชุม -สถานีวิทยุฯ -สำนักประชาสัมพันธ์ -สำนักสารสนเทศ -สำนักกรมการ ๑, ๒, ๓		
๓) กระบวนการเข้าชื่อเสนอ กฎหมายของประชาชน	๓ เดือน	ม.ค. ๒๕๕๓	มี.ค. ๒๕๕๓														-สำนักการประชุม	-สำนักประชาสัมพันธ์		
๔) กระบวนการส่งเสริมและ พัฒนาการมีส่วนร่วมทาง การเมืองของประชาชน	๒ เดือน	ธ.ค. ๒๕๕๓	ม.ค. ๒๕๕๔														-สำนักการประชุม	-สำนักการพิมพ์ -สถานีวิทยุฯ -สำนักวิชาการ		
๕) กระบวนการด้านความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศ	๒ เดือน	ธ.ค. ๒๕๕๓	ม.ค. ๒๕๕๔														-สำนักองค์การรัฐสภา ระหว่างประเทศ	-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศ -สำนักภาษาต่างประเทศ		
๖) กระบวนการบริหารจัดการ ฐานข้อมูลในวงงานรัฐสภาแบบ บูรณาการ	๒ เดือน	ธ.ค. ๒๕๕๓	ม.ค. ๒๕๕๔														-สำนักสารสนเทศ	-ทุกสำนัก/กลุ่มและกลุ่ม งานขึ้นตรง		
๗) กระบวนการให้บริการด้าน วิชาการ ด้านกฎหมาย และด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	๒ เดือน	มิ.ย. ๒๕๕๔	ก.ค. ๒๕๕๔														-สำนักวิชาการ	-สำนักสารสนเทศ -สำนักกฎหมาย		

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ (ไตรมาส)				ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)		
				ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.					๑	๒
๓.๓ ดำเนินการตามกิจกรรม/โครงการในแต่ละกระบวนการที่มีการปรับปรุง																	
๑) กระบวนการสนับสนุนการตรากฎหมายและความคุ้มครองสิทธิราชการแผ่นดิน	๕ เดือน	มี.ค. ๒๕๕๔	มี.ย. ๒๕๕๔											ระดับความก้าวหน้าของกิจกรรม/โครงการในแต่ละไตรมาส		-กลุ่มงานผู้บังคับฝ่ายด้านในสภาผู้แทนราษฎร -สำนักประธานสภาผู้แทนราษฎร -สำนักบริหารงานกลาง -สำนักวิชาการ -สำนักกฎหมาย -สำนักการงานการประชุมและชาวเลข -สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ -สำนักบริหารงานกลาง -สำนักการประชุม -สถานีวิทยุ -สำนักประชาสัมพันธ์ -สำนักสารสนเทศ -สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ -สำนักประชาสัมพันธ์	
๒) กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๙ เดือน	มี.ค. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔												-สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร		
๓) กระบวนการเข้าข้อเสนอกฎหมายของประชาชน	๕ เดือน	มี.ค. ๒๕๕๔	มี.ย. ๒๕๕๔												-สำนักการประชุม		
๔) กระบวนการส่งเสริมและพัฒนากฎหมายมีส่วนร่วมทางภาคของประชาชน	๕ เดือน	ก.พ. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔												-สำนักประชาสัมพันธ์ -สถานีวิทยุ -สำนักวิชาการ		
๕) กระบวนการด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๕ เดือน	ก.พ. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔												-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ -สำนักภาษาต่างประเทศ -ทุกสำนัก/กลุ่มและกลุ่มงานขึ้นตรง		
๖) กระบวนการบริหารจัดการฐานข้อมูลในวงงานรัฐสภาแบบบูรณาการ	๕ เดือน	ก.พ. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔												-สำนักสารสนเทศ		
๗) กระบวนการให้บริการด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๓ เดือน	ก.ค. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔												-สำนักวิชาการ		

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓						ผลผลิต/ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)	
				ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.					ส.ค.
๓.๔ ติดตามและประเมินผลกิจกรรม/โครงการในแต่ละกระบวนการที่มีการปรับปรุง														
๑) กระบวนการสนับสนุนการตรวจทานและควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน	๖ เดือน	เม.ย. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔								รายงานผลความสำเร็จของกิจกรรม/โครงการที่มีการปรับปรุงกระบวนการ	-สำนักงานการประชุม		
๒) กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๑ เดือน	ก.ย. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔								-สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร			
๓) กระบวนการเข้าชื่อเสนอกฎหมายของประชาชน	๖ เดือน	เม.ย. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔								-สำนักงานการประชุม	-สำนักประชาสัมพันธ์		
๔) กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน	๑ เดือน	ก.ย. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔								-สำนักประชาสัมพันธ์	-สำนักการพิมพ์ -สถานีวิทยุฯ -สำนักวิชาการ		
๕) กระบวนการด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	๑ เดือน	ก.ย. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔								-สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	-สำนักบริหารงานกลาง -สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ -สำนักภาษาต่างประเทศ		
๖) กระบวนการบริหารจัดการข้อมูลในวงงานรัฐสภาแบบบูรณาการ	๑ เดือน	ก.ย. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔								-สำนักสารสนเทศ	-ทุกสำนัก/กลุ่มและกลุ่มงานขึ้นตรง		
๗) กระบวนการให้บริการด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๓ เดือน	ก.ค. ๒๕๕๔	ก.ย. ๒๕๕๔								-สำนักวิชาการ	-สำนักสารสนเทศ -สำนักกฎหมาย		

การนำแผนพัฒนาองค์กรไปปฏิบัติ และการติดตามประเมินผล

หลักการนำแผนพัฒนาองค์กรไปปฏิบัติ

การนำแผนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕ ไปปฏิบัติ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ อันแสดงให้เห็นได้ว่าเป็นแผนที่กำหนดขึ้นได้รับการนำไปปฏิบัติจริง โดยผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องจะต้องร่วมมือกันนำกิจกรรมปิดช่องว่าง (GAP) ในแผนพัฒนาองค์กรไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามผลผลิตและดัชนีชี้วัดที่กำหนดไว้ได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

ในการนำแผนพัฒนาองค์กรไปปฏิบัติ สิ่งที่ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ดังนี้

๑. ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้อง จะต้องนำกิจกรรมในแผนพัฒนาองค์กร หมวด ๑ และ หมวด ๔ ไปปฏิบัติเพื่อปิดช่องว่าง (GAP) ให้ครบถ้วน (๑๐๐%) ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

๒. ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องในหมวด ๒ หมวด ๓ หมวด ๕ และหมวด ๖ จะต้องนำกิจกรรมในแผนพัฒนาองค์กรไปปฏิบัติเพื่อปิดช่องว่าง (GAP) ให้มากที่สุด เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับการประเมินในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ และปีงบประมาณ ๒๕๕๕ อีกทั้งยังเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่จะส่งผลทำให้การดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กรดังกล่าว ไม่บรรลุผลตามกรอบระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้

๓. ในระหว่างการนำแผนพัฒนาองค์กรไปปฏิบัติ หากเกิดปัญหาอุปสรรค หรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับแผนพัฒนาองค์กรประการใด ผู้รับผิดชอบ จะต้องเร่งประสานกับคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) เพื่อร่วมประชุมปรึกษาหารือปรับปรุงแก้ไขโดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ – ๒๕๕๓ บรรลุผลสำเร็จได้อย่างครบถ้วน

๔. ผู้บริหารทุกระดับ ต้องช่วยกันส่งเสริม สนับสนุน ให้กำลังใจ และผลักดันให้มีการนำแผนพัฒนาองค์กรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕ ไปปฏิบัติจริง รวมถึงกำกับดูแลและติดตามให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามกิจกรรมในแผนพัฒนาองค์กร หมวด ๑ – ๖ ให้แล้วเสร็จทันตามกรอบระยะเวลา และเป้าหมายที่กำหนดไว้

การติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕

เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕ รวมถึงข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการนำไปปฏิบัติ ตลอดจนจัดทำรายงานเสนอคณะผู้บริหารทราบและพิจารณา คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) เห็นสมควรกำหนดรแผนการกำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร ดังนี้

กรอบระยะเวลา	ผู้ติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานตามแผน	ผู้กลั่นกรองตรวจทานและพิจารณาให้ความเห็นชอบ	ผู้พิจารณาอนุญาต/อนุมัติ
ไตรมาสที่ ๑ (ต.ค. – ธ.ค.) ภายในวันที่ ๑๕ ม.ค. ของทุกปี	หน่วยงานผู้รับผิดชอบกิจกรรมหลักในแผนพัฒนาองค์กร ดำเนินการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร หมวด ๑ – ๖ ต่อสำนักนโยบายและแผน ครั้งที่ ๑	คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA)	- คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการ - เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ไตรมาสที่ ๒ (ม.ค. – มิ.ย.) ภายในวันที่ ๑๕ เม.ย. ของทุกปี	หน่วยงานผู้รับผิดชอบกิจกรรมหลักในแผนพัฒนาองค์กร ดำเนินการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร หมวด ๑ – ๖ ต่อสำนักนโยบายและแผน ครั้งที่ ๒	คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA)	- คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการ - เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ไตรมาสที่ ๓ (เม.ย. – มิ.ย.) ภายในวันที่ ๑๕ ก.ค. ของทุกปี	หน่วยงานผู้รับผิดชอบกิจกรรมหลักในแผนพัฒนาองค์กร ดำเนินการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร หมวด ๑ – ๖ ต่อสำนักนโยบายและแผน ครั้งที่ ๓	คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA)	- คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการ - เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ไตรมาสที่ ๔ (ก.ค. – ก.ย.) ภายในวันที่ ๑๕ ต.ค. ของทุกปี	หน่วยงานผู้รับผิดชอบกิจกรรมหลักในแผนพัฒนาองค์กร ดำเนินการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร หมวด ๑ – ๖ ต่อสำนักนโยบายและแผน ครั้งที่ ๔	คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA)	- คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการ - เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ภายในเดือนต.ค.ของทุกปี	สำนักนโยบายและแผน จัดทำรายงานประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พร้อมทั้ง ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ (ในรอบปี ๑๒ เดือน)	คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA)	- คณะกรรมการนโยบายและแผนการบริหารราชการ - เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

: ตารางแสดงแผนการกำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕

และเพื่อประโยชน์ในการกำกับ ติดตามและประเมินผล และเพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบสามารถรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) ได้แนบแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ หมวด ๑ - หมวด ๖ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานในคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัด การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ของสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. มาในแผนฉบับนี้ด้วย

**แบบฟอร์ม
รายงานผลการดำเนินการในหมวด ๑ – หมวด ๖
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ระดับพื้นฐาน**

แบบฟอร์ม ๑ แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการในหมวด ๑ การนำองค์กร

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน หมวด ๑	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
LD ๑	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
LD ๒	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
LD ๓	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
LD ๔	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
LD ๕	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
LD ๖	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
LD ๗	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	

แบบฟอร์ม ๒ แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการในหมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน หมวด ๒	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่ แสดงผลดำเนินการ
SP ๑	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
SP ๒	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
SP ๓	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
SP ๔	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
SP ๕	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
SP ๖	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
SP ๗	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	

แบบฟอร์ม ๓ แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการในหมวด ๓ การให้ความสำคัญ**กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย**

เกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน หมวด ๓	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่ แสดงผลดำเนินการ
CS ๑	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
CS ๒	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
CS ๓	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
CS ๔	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
CS ๕	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
CS ๖	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
CS ๗	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	

แบบฟอร์ม ๔ แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการในหมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน หมวด ๔	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลดำเนินการ
IT ๑	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
IT ๒	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
IT ๓	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
IT ๔	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
IT ๕	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
IT ๖	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
IT ๗	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	

แบบฟอร์ม ๕ แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการในหมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน หมวด ๕	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่ แสดงผลดำเนินการ
HR ๑	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
HR ๒	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
HR ๓	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
HR ๔	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
HR ๕	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	

แบบฟอร์ม ๒ แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการในหมวด ๒ การจัดการกระบวนการ

เกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน หมวด ๒	ผลการดำเนินการ	คำอธิบายหรือหลักฐานที่ แสดงผลดำเนินการ
PM ๑	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
PM ๒	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
PM ๓	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
PM ๔	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
PM ๕	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	
PM ๖	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	

แบบฟอร์ม ๗ แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐระดับพื้นฐาน หมวด ๗	ระดับคะแนนที่ได้	หลักฐานที่สำคัญที่แสดงถึง ผลลัพธ์การดำเนินการ
RM ๑		
RM ๒		
RM ๓		
RM ๔.๑		
RM ๔.๒		
RM ๕		
RM ๖		

ภาคผนวก

ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

ภาคผนวก

คำสั่ง

- คำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ ๑๒๙๘/๒๕๕๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๒
- คำสั่งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) ที่ ๑/๒๕๕๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๓
- คำสั่งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) ที่ ๒/๒๕๕๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (เพิ่มเติม) ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓



คำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ที่ ๑๒๙๘ / ๒๕๕๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA)

ด้วยการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา กำหนดกรอบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๒ ให้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้เป็นไปตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) โดยให้มีการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self – Assessment) และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการในการที่จะปรับปรุงองค์กรและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่ระดับมาตรฐานสากล

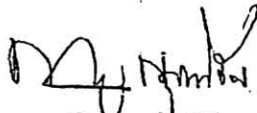
ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดดังกล่าว จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| ๑. นางอุมาสิวี สอาดเยี่ยม | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายจเร พันธุ์เปรื่อง | รองประธานกรรมการ |
| ๓. นางสุภารัตน์ วสะภาคย์ | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกลุ่มงานนโยบายและแผน | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. นายณัฐสิทธิ์ เวียงทอง | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๙. นายเดลิน สุทรงาม | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๐. นางสาวจุฑาทิพย์ สุกฤกษ์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๑. นางสาวจิราพร สมนาค | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๒. นางสาวจันทนา สมหวัง | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ศึกษา วิเคราะห์ ทบทวน จัดทำแผนดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตามหลักเกณฑ์และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA : Public Sector Management Quality Award)
 ๒. ดำเนินการจัดประชุม ชี้แจง ให้ความรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานฯ
 ๓. ดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้เกิดการถ่ายทอด แลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างคณะทำงานหรือผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
 ๔. ดำเนินการประเมินองค์กรตามหลักเกณฑ์และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) พร้อมวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุงองค์กร และจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน
 ๕. รายงานผลการดำเนินงานให้เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ
 ๖. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๒



(นายพิฑูร พุ่มหิรัญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



คำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ที่ ๑๐๖๗ / ๒๕๕๓

เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA)

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ ๑๒๘๘ / ๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) นั้น

เนื่องจากการปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และอัตรากำลังของกลุ่มงานนโยบายและแผน เป็นสำนักนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงเห็นสมควรแก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งดังกล่าว ดังนี้

- | | |
|---|--------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน | เป็นกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการกลุ่มงานนโยบายและพัฒนาระบบการบริหาร
แทนผู้อำนวยการกลุ่มงานนโยบายและแผน | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกลุ่มงานแผนงานและโครงการ
แทนนายณัฐสิทธิ์ เวียงทอง | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๓


(นายพิชิต พุ่มหิรัญ)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



คำสั่งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA)

ที่ ๑ / ๒๕๕๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ด้วย คำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ตัวชี้วัดที่ ๑๐ : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดย่อยและกิจกรรมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามกรอบตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๒ วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๒ ได้มีมติเห็นชอบให้มีการยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) ที่ ๑/๒๕๕๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๒ โดยเห็นสมควรให้ปรับปรุงและแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐชุดใหม่ จำนวน ๖ คณะ ประกอบด้วย

๑. คณะทำงานหมวด ๑ การนำองค์กร

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. นางอุมาสิวี สอาดเยี่ยม | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. นายจรุ พันธ์เปรื่อง | รองประธานคณะทำงาน |
| ๓. ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก | คณะทำงาน |
| ๔. ผู้อำนวยการกลุ่ม / กลุ่มงานขึ้นตรงทุกคน | คณะทำงาน |
| ๕. นายประวิช ตั้งใจมั่น | คณะทำงาน |
| ๖. นางสุวภา ภูแก้ว | คณะทำงาน |
| ๗. นางบุญพา เผ่าสำราญ | คณะทำงาน |
| ๘. นางสุภาวดี ชิดชิน | คณะทำงาน |
| ๙. นางอารยะหญิง จอมพลาผล | คณะทำงาน |
| ๑๐. นางสาวนงลักษณ์ สติชัยเสถียร | คณะทำงาน |
| ๑๑. นางสาวพรทิพย์ บุรณะขจรกิจ | คณะทำงาน |
| ๑๒. นางรุ่งนภา สิริภาณุรักษ์ | คณะทำงาน |

๑๓. นางสาวปิยะธิดา อินทวารี	คณะทำงาน
๑๔. นางสาวสุนิณี ชาวสำอางค์	คณะทำงาน
๑๕. นางสาวปัทมพร โอสถานนท์	คณะทำงาน
๑๖. นางสาวภัสสุภาวดี พันธวงศ์	คณะทำงาน
๑๗. นางสาวสุธาทิพย์ ไทยเกิด	คณะทำงาน
๑๘. นายเถลิง สุนทรงาม	คณะทำงานและเลขานุการ
๑๙. นางสาวจิราพร สนจด	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๒ คณะทำงานหมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

๑. นางสุภารัตน์ วสะภาคย์	ประธานคณะทำงาน
๒. นายบุญกุล สัจญิตเสรี	รองประธานคณะทำงาน
๓. นางจันทร์เพ็ญ อานามวัฒน์	คณะทำงาน
๔. นางสาวสุกัญญา หอมชื่นชม	คณะทำงาน
๕. นางสุภาวดี ชิดชิน	คณะทำงาน
๖. นางสาวพรทิพย์ บุรณะขจรกิจ	คณะทำงาน
๗. นายนพรัตน์ ทวี	คณะทำงาน
๘. นางสาวปิยะธิดา อินทวารี	คณะทำงาน
๙. นางสาววารุณี แก้วสอาด	คณะทำงาน
๑๐. นายณัฐสิทธิ์ เวียงทอง	คณะทำงาน
๑๑. นางวรรณฤทัย สงวนรักษ์	คณะทำงาน
๑๒. นายกัญเกียรติ นวะมะวัฒน์	คณะทำงาน
๑๓. นายสุรพันธ์ ธีระวันธุ์	คณะทำงาน
๑๔. นางสาวจุฑาทิพย์ สิริสุขฤกษ์	คณะทำงานและเลขานุการ
๑๕. นางสาวจันทนา สมหวัง	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๓. คณะทำงานหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

๑. นางสาวศศิเพ็ญรัตน์ พลสนะ	ประธานคณะทำงาน
๒. นางพรณิภา เสริมศรี	รองประธานคณะทำงาน
๓. นางวิจิตรา วัชรภรณ์	คณะทำงาน
๔. นางบุษกร วรรณระภูติ	คณะทำงาน
๕. นายสามารถ คัมภีรานนท์	คณะทำงาน
๖. นายธงชัย ดุลยสุข	คณะทำงาน
๗. นายคุณวุฒิ ตันตระกูล	คณะทำงาน
๘. นางบุญพา เผ่าสำราญ	คณะทำงาน
๙. นางสินีนารถ ดุลยสุข	คณะทำงาน
๑๐. นายทองคำ แก้วพรหม	คณะทำงาน
๑๑. นางสาวดวงรัตน์ เลาหัดตพงษ์ภูริ	คณะทำงาน
๑๒. นายนพรัตน์ ทวี	คณะทำงาน
๑๓. นางหนึ่งฤทัย ฉัตรโท	คณะทำงาน
๑๔. นางนันทิยา ชายเกตุ	คณะทำงาน
๑๕. นางสาวจิตภา วิจารณ์ปรีชา	คณะทำงาน
๑๖. นางสาววิลาวรรณ ชัยเชาวรินทร์	คณะทำงาน
๑๗. นาวอากาศตรีหญิงวิษชุดา พึ่งชื่น	คณะทำงาน
๑๘. นางสาวลัดดาวัลย์ วัฒนเสถียร	คณะทำงาน
๑๙. นายสิริสุทร กระแสร์สุนทร	คณะทำงาน
๒๐. นางวัชรีย์ ครอบจิตต์	คณะทำงาน
๒๑. นางสาววรรณวนัช สว่างแจ้ง	คณะทำงาน
๒๒. นางนำพร ชมพูทอง	คณะทำงาน
๒๓. นายกรัณ จันทจรส์วัฒน์	คณะทำงาน
๒๔. นางสาวปรียวรรณ สุวรรณสุนย์	คณะทำงาน
๒๕. นางสาวนิสลา คุ่มพงศ์	คณะทำงาน

๒๖.	นางสาวณัฐพร บุรภักดิ์	คณะทำงาน
๒๗.	นางสาวปิยวรรณ บุญยิ่ง	คณะทำงาน
๒๘.	สิบเอก อธิคมร์ ไกรชิต	คณะทำงานและเลขานุการ
๒๙.	นางสาวกมลธร ปุ้ยยตานนท์	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๓๐.	นายธีรภัทร์ คิชฐากรณ์	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๔. คณะทำงานหมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

๑.	นายจเร พันธุ์เปรื่อง	ประธานคณะทำงาน
๒.	นางวิจิตรา วัชรภรณ์	รองประธานคณะทำงาน
๓.	นางบุษกร วรรณะภูติ	คณะทำงาน
๔.	นางชลลดา กันค้อย	คณะทำงาน
๕.	นางพรพรรณ ไทยวัฒนานุกูล	คณะทำงาน
๖.	นายคุณวุฒิ ตันตระกูล	คณะทำงาน
๗.	นางสาวเขาวนิจ สุนนานนท์	คณะทำงาน
๘.	นางสาวเบญจพร สันติชีวะเสถียร	คณะทำงาน
๙.	นางอารยะหญิง จอมพลาพล	คณะทำงาน
๑๐.	นายปกาสิต จำเรือง	คณะทำงาน
๑๑.	นางสินีนารถ คุลยสุข	คณะทำงาน
๑๒.	นางสาวดวงรัตน์ เถาห์ตถพงษ์ภูริ	คณะทำงาน
๑๓.	นายณัฐวัชร มังกละคุปต์	คณะทำงาน
๑๔.	นายกุลพล วัชรภาพ	คณะทำงาน
๑๕.	นายสุชาติ โรจน์ทองคำ	คณะทำงาน
๑๖.	นางจารุวรรณ สุขุมาลพงษ์	คณะทำงาน
๑๗.	นางสาวนวรรตน์ นพคุณ	คณะทำงาน
๑๘.	นางสาวสุนิศา บุญญานนท์	คณะทำงาน
๑๙.	นางศิริพร โหตรภวานนท์	คณะทำงาน
๒๐.	นางสุภัทรา คำมุงคุณ	คณะทำงาน

๒๑. นางสาวสิตาวีร์ ชีรวีรุพห์	คณะทำงาน
๒๒. สิบเอก ไชคชัย สุฤทธิ	คณะทำงาน
๒๓. นางวนิดา อินทรอำนวย	คณะทำงาน
๒๔. นางสาวกมลลา สาครมณีทรัพย์	คณะทำงาน
๒๕. นายลักขณิศ กิตติวัฒน์	คณะทำงาน
๒๖. นางสาวธิดิกา ชมะโชติ	คณะทำงาน
๒๗. ว่าที่ร้อยตรี สมใจ ทองกุล	คณะทำงาน
๒๘. นางสาวกฤษดา ชันวิธิ	คณะทำงาน
๒๙. นางสาวสุภพรรณรัตน์ สุขพุ่ม	คณะทำงานและเลขานุการ
๓๐. นางพุทธชาติ ทองเอม	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๕. คณะทำงานหมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

๑. นายอนุกุล สัจฉิตเสรี	ประธานคณะทำงาน
๒. นางสาวศศิเพ็ญรัตน์ พลสนะ	รองประธานคณะทำงาน
๓. นางจันทร์เพ็ญ อานามวัฒน์	คณะทำงาน
๔. นางสุภา ภูแก้ว	คณะทำงาน
๕. นางสาวสุกัญญา หอมชื่นชม	คณะทำงาน
๖. นางสุภาวดี ชีตชิน	คณะทำงาน
๗. นางสาวนงลักษณ์ สติตย์เสถียร	คณะทำงาน
๘. นายเจษฎาพร นนทพันธ์	คณะทำงาน
๙. นางสาวพรทิพย์ บุรณะขจรกิจ	คณะทำงาน
๑๐. นางรุ่งนภา ศิริภานุรักษ์	คณะทำงาน
๑๑. นายธีรพงษ์ สุคนธมาน	คณะทำงาน
๑๒. นางสาวสิริธร ติมปพยอม	คณะทำงาน
๑๓. นายณัฐสิทธิ์ เวียงทอง	คณะทำงาน
๑๔. นางสาวภััสสุภางค์ พันธวงส์	คณะทำงาน
๑๕. นางปิยะดา ชุติศรวี	คณะทำงาน

๑๖. นางเพ็ญศรี พรหมรักษ์ มิ่งชัย	คณะทำงาน
๑๗. นายอุทัย อินทสมบัติ	คณะทำงาน
๑๘. นางสาวปิยะธิดา อินทวารี	คณะทำงานและเลขานุการ
๑๙. นางสาวสุรชาติพิทย์ ไทยเกิด	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๐. นายภูมิศักดิ์ จันทร์อ่อน	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๖. คณะทำงานหมวด ๖ การจัดการกระบวนการ

๑. นางจันทร์เพ็ญ อานามวัฒน์	ประธานคณะทำงาน
๒. นายประสิทธิ์ อนันตวิรุฬห์	รองประธานคณะทำงาน
๓. นางพรพรรณ ไทยวัฒนานุกุล	คณะทำงาน
๔. นางสาวจุไร เจริญสุข	คณะทำงาน
๕. นางบุญพา เผ่าสำราญ	คณะทำงาน
๖. นายคณิต ด้อยสุวรรณ	คณะทำงาน
๗. นางสติมา จันทร์ไพจิตร	คณะทำงาน
๘. นางทิมพร กาญจนโนภาส	คณะทำงาน
๙. นายอาคม วุฒิพงษ์	คณะทำงาน
๑๐. นางสุภาวดี คันตระกูล	คณะทำงาน
๑๑. นายสุชาติ โรจน์ทองคำ	คณะทำงาน
๑๒. นายณัฐกฤษฏ์ วงศ์เจริญ	คณะทำงาน
๑๓. นางสาวกฤษณี มาศรีจันทร์	คณะทำงาน
๑๔. นางสาวจिरกาญณ์ สงวนพวง	คณะทำงาน
๑๕. นางพุทธชาติ ทองेम	คณะทำงาน
๑๖. นางสาวศุภพรรัตน์ สุขพุ่ม	คณะทำงาน
๑๗. นายสังคม คำมุงคุณ	คณะทำงาน
๑๘. นายคมกฤษ สายตา	คณะทำงาน
๑๙. นางภุมรินทร์ อ่างทอง	คณะทำงาน
๒๐. นางบรรจง ฉายะสถิตย์	คณะทำงาน

๒๑. นายวิโรจน์ เฟ็งสะและ	คณะทำงาน
๒๒. นางสาวชลัษฏกร ศิวะเสน	คณะทำงาน
๒๓. นางวัชรีย์ ครอบจิตต์	คณะทำงาน
๒๔. นางสาววรรณวิมล สว่างแจ้ง	คณะทำงาน
๒๕. นายเถลิง สุนทรงาม	คณะทำงาน
๒๖. นางสาวนิสลา คู่พิมพ์	คณะทำงาน
๒๗. นางพรพิมล โพธิ์ชัย	คณะทำงานและเลขานุการ
๒๘. นางสาวศิวะพร ทองพูน	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะทำงานดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดเตรียมข้อมูลและพิจารณาตอบแบบสอบถามในส่วนที่รับผิดชอบตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในหมวดที่รับผิดชอบและนำเสนอรายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self - Assessment)

๒. วิเคราะห์และประเมินเพื่อหาจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาองค์กร ตลอดจนจัดทำแผนพัฒนาองค์กรให้สอดคล้อง และเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

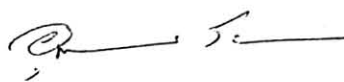
๓. เมื่อคณะทำงานดังกล่าวดำเนินการตามข้อ ๑ และข้อ ๒ เสร็จแล้ว ให้เสนอรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) เพื่อพิจารณาต่อไป

๔. เข้าร่วมการอบรม / สัมมนา หรือดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA) มอบหมาย

๕. เชิญหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อมูลหรือส่งเอกสารต่างๆ เพื่อประกอบการพิจารณาได้ตามเห็นสมควร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ตั้ง ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๓



(นางอุมาสิวี สอาดเยี่ยม)

ประธานคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการตามแนวทางของภาครัฐ (PMQA)

**คำรับรองการปฏิบัติราชการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
มิติที่ ๔ : มิติด้านการพัฒนางองค์กร
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ : ระดับความสำเร็จ
ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)**

➢ ประเด็นการประเมิน : การพัฒนาบริหารจัดการองค์กร

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

(นำหน้าร้อยละ ๒๕)

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก สำนักที่ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงองค์กรในปี ๒๕๕๓

หน่วยงานสนับสนุน -

คำอธิบาย

● การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามตัวชี้วัดในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๒ ที่ผ่านมา ส่วนราชการรัฐสภาดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยได้จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร รายงานผลการดำเนินการบริหารจัดการ การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-assessment) ซึ่งทำให้ทราบจุดแข็งและ โอกาสการปรับปรุง รวมทั้งได้จัดทำแผนพัฒนาองค์กร สำหรับดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

● การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ส่วนราชการสังกัด รัฐสภาจะมุ่งเน้นการปรับปรุงองค์กร โดยการวัดความสำเร็จของการดำเนินการและผลลัพธ์เป็นสำคัญ ซึ่งผู้บริหาร จะต้องให้ความสำคัญกับการกำกับติดตามและผลักดันให้แผนพัฒนาองค์กรดำเนินการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการได้อย่างเป็นระบบ

● การพัฒนาองค์กรจะใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental level) เป็น กรอบการประเมินเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่สามารถบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ได้อย่าง ชัดเจน ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสะท้อนถึงระดับ การพัฒนาของส่วนราชการในระดับที่กระบวนการหรือระบบเริ่มใช้ได้ผล ดังนี้

- มีกระบวนการ/ระบบที่มีประสิทธิภาพและทำอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับกิจกรรมในหัวข้อที่ประเมิน (Approach)
- กระบวนการ/ระบบ เป็นที่เข้าใจยอมรับและเริ่มมีบทบาทสนับสนุนกระบวนการ/กิจกรรมในกิจกรรม ด้านนี้ (Deployment)
- องค์กรเริ่มมีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบของกิจกรรมด้านนี้ อาจมีการปรับปรุงให้ กระบวนการ/ระบบดีขึ้นบ้าง (Learning)
- กระบวนการ/ระบบเกี่ยวกับกิจกรรมด้านนี้สอดคล้อง สนับสนุนกิจกรรมระดับสำคัญขององค์กรที่ระบุไว้ ในภารกิจ/ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ (Integration)

● ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมายถึง ความสำเร็จที่ส่วนราชการนำ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการ ประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-assessment) และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของ

ส่วนราชการ เพื่อปรับปรุงองค์การและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการสู่ระดับมาตรฐานเทียบเท่าสากล

- ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” นำหนักร้อยละ ๒๕ แบ่งออกเป็น ๓ ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ตัวชี้วัด		น้ำหนัก (ร้อยละ)
๑๐.๑	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน	๘
๑๐.๒	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์การดำเนินการของส่วนราชการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (หมวด ๙)	๑๔
๑๐.๓	ระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการจัดทำแผนพัฒนาองค์การปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔	๓
รวม		๒๕

ตัวชี้วัดที่ ๑๐.๑ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (น้ำหนักร้อยละ ๘)

- หมวดที่ ๑ การนำองค์กร

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก

กลุ่มงานนโยบายและแผน (ผู้รายงาน)
 สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักบริหารงานกลาง
 สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์
 สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์
 สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
 สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
 สำนักวิชาการ สำนักสารสนเทศ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย
 สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมวิธีการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ
 กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มตรวจสอบภายใน

หน่วยงานสนับสนุน

-

- หมวดที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก

สำนักวิชาการ (ผู้รายงาน)
 สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักสารสนเทศ

หน่วยงานสนับสนุน

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักบริหารงานกลาง
 สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย
 สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
 สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

สำนักงานประชุม สำนักกฎหมาย สำนักงานงานการประชุมและชวเลข
 สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน
 ในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

คำอธิบาย

การดำเนินการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานจำนวน ๒ หมวด นำหนักหมวดละ ๔ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาได้เลือกหมวดการดำเนินการ ดังนี้

- หมวดที่ ๑ การนำองค์กร
- หมวดที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ทั้งนี้ หมวดการดำเนินการในส่วนที่เหลือ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาจะได้กำหนดการดำเนินการเป็น ดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

- หมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวดที่ ๖ การจัดการกระบวนการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

- หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
- หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากร

ตัวชี้วัด	หมวดสมัครใจ ๑	หมวดสมัครใจ ๒	รวม
ร้อยละของการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน	๔	๔	๘

● ส่วนราชการจะดำเนินการเพื่อให้ผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ตามจำนวนหมวดที่เลือกดำเนินการซึ่งส่วนราชการจะใช้แผนพัฒนาองค์กรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ที่ได้จัดทำขึ้น เป็นเครื่องมือในการกำกับติดตามเพื่อให้ผ่านเกณฑ์ฯ ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์การให้คะแนน

วัดความสำเร็จของกระบวนการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานในหมวดที่ดำเนินการแต่ละหมวด โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น ดังนี้ (ในแต่ละหมวด)

การประเมินผล	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน	๔	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

● ทั้งนี้ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐดังกล่าวจะมีรายละเอียดในคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

ตัวชี้วัดที่ ๑๐.๒ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ
 ของผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ
 ภาครัฐระดับพื้นฐาน (หมวด ๗) (น้ำหนักร้อยละ ๑๔)

- RM ๑ : ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก	สำนักบริหารงานกลาง (ผู้รายงาน) สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุ โทรทัศน์รัฐสภา สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่าง ประเทศ สำนักวิชาการ สำนักสารสนเทศ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมาธิการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ้ายค้ำในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน
หน่วยงานสนับสนุน	-

- RM ๒ : ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก	กลุ่มงานนโยบายและแผน (ผู้รายงาน) สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักบริหารงานกลาง สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักวิชาการ สำนักสารสนเทศ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมาธิการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ้ายค้ำในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มตรวจสอบภายใน
หน่วยงานสนับสนุน	-

- RM ๓ : ร้อยละของงานบริการที่มีการจัดทำระบบการติดตามคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองผู้รับบริการ
 อย่างทันที่

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก	สำนักบริหารงานกลาง (ผู้รายงาน) สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์
-------------	--

สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักงานกิจการรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักวิชาการ สำนักสารสนเทศ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

หน่วยงานสนับสนุน -

- RM ๔.๑ : ร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยของฐานข้อมูลที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก

สำนักสารสนเทศ (ผู้รายงาน)

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักบริหารงานกลาง สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักงานกิจการรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักวิชาการ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

หน่วยงานสนับสนุน -

- RM ๔.๒ : ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย

๓ องค์ความรู้

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก

สำนักวิชาการ (ผู้รายงาน)

สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักสารสนเทศ

หน่วยงานสนับสนุน

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักบริหารงานกลาง สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักงานกิจการรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

- RM ๕ : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรหรือแผนพัฒนาบุคลากร

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก	สำนักพัฒนาบุคลากร (ผู้รายงาน)
หน่วยงานสนับสนุน	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการ ก.ร. สำนักบริหารงานกลาง สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักวิชาการ สำนักสารสนเทศ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมวิธีการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

- RM ๖ : จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก	กลุ่มงานนโยบายและแผน (ผู้รายงาน) และสำนักที่มีกระบวนการที่เลือกดำเนินการ
หน่วยงานสนับสนุน	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการ ก.ร. สำนักบริหารงานกลาง สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศ สำนักวิชาการ สำนักสารสนเทศ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมวิธีการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มตรวจสอบภายใน

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามตัวชี้วัดย่อย RM ๖ : จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้พิจารณากระบวนการที่สร้างคุณค่าของสำนักงานพบว่า มีกระบวนการที่สร้างคุณค่า ๗ กระบวนการและจะดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ จำนวน ๓ กระบวนการและในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ จำนวน ๔ กระบวนการ

กระบวนการที่จะดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ มีดังนี้

กระบวนการที่ ๑ : การดำเนินงานสนับสนุนการตรากฎหมาย และการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเป็นกลไกในการจัดการประชุมร่วมกันของรัฐสภา การประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมคณะกรรมการ

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก	สำนักการประชุม (ผู้รายงาน) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักบริหารงานกลาง สำนักวิชาการ สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมวิธีการ ๑, ๒, ๓
-------------	---

กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร

หน่วยงานสนับสนุน สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ
สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง
และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์
ระหว่างประเทศ สำนักสารสนเทศ สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานนโยบายและแผน
กลุ่มตรวจสอบภายใน

กระบวนการที่ ๒ : การรับเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร (ผู้รายงาน)
สำนักบริหารงานกลาง สำนักสารสนเทศ สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ สำนักการประชุม
สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

หน่วยงานสนับสนุน สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ
สำนักวิชาการ สำนักกฎหมาย สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย
สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน
ในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

กระบวนการที่ ๓ : การเข้าชื่อเสนอกฎหมายของประชาชน

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก สำนักการประชุม (ผู้รายงาน)
สำนักประชาสัมพันธ์

หน่วยงานสนับสนุน สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร.
สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์
สำนักรักษาความปลอดภัย สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
สำนักวิชาการ สำนักสารสนเทศ สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข
สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

กระบวนการที่จะดำเนินการในปีพ.ศ. ๒๕๕๔ มีดังนี้

กระบวนการที่ ๑ : การดำเนินงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ (ผู้รายงาน)
สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักภาษาต่างประเทศ

หน่วยงานสนับสนุน สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักบริหารงานกลาง
สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความ
ปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
สำนักวิชาการ สำนักสารสนเทศ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย

สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน
ในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

กระบวนการที่ ๒ : การส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก

สำนักประชาสัมพันธ์ (ผู้รายงาน)

หน่วยงานสนับสนุน

สำนักการพิมพ์ สำนักวิชาการ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร.
สำนักบริหารงานกลาง สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักพัฒนาบุคลากร
สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ
สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักสารสนเทศ สำนักการประชุม
สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓
สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

กระบวนการที่ ๓ : การบริหารจัดการฐานข้อมูลในวงงานรัฐสภาแบบบูรณาการ

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก

สำนักสารสนเทศ (ผู้รายงาน)

หน่วยงานสนับสนุน

สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร.
สำนักบริหารงานกลาง สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ
สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง
และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์
ระหว่างประเทศ สำนักวิชาการ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย
สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ
กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

กระบวนการที่ ๔ : การให้บริการด้านวิชาการ ด้านกฎหมายและการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก

สำนักวิชาการ(ผู้รายงาน)

หน่วยงานสนับสนุน

สำนักบริหารงานกลาง สำนักกฎหมาย สำนักสารสนเทศ สำนักประชาสัมพันธ์
สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร.
สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์
สำนักรักษาความปลอดภัย สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
สำนักการประชุม สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ สำนักรายงานการประชุมและชวเลข
สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

คำอธิบาย

• ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ หมายถึง การวัดความสำเร็จของผลลัพธ์การดำเนินการ (หมวด ๗) ของส่วนราชการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

• ตัวชี้วัดหมวด ๗ เป็นการสะท้อนผลลัพธ์ของการปรับปรุงองค์กรทั้งในหมวดที่ดำเนินการและหมวดที่ไม่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการดำเนินการที่ครอบคลุมทุกหมวด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ควรสะท้อนผลลัพธ์ในแต่ละหมวด ดังนี้

หมวด	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
			๑	๒	๓	๔	๕
๑	RM ๑ : ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร	๒	๖๐	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐
๒	RM ๒ : ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง	๒	๖๐	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐
๓	RM ๓ : ร้อยละของงานบริการที่มีการจัดทำระบบการติดตามคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองผู้รับบริการอย่างทันทั่วถึง	๒	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐
๔	RM ๔.๑ : ร้อยละของความครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัยของฐานข้อมูลที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน	๒	๖๐	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐
	RM ๔.๒ : ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย ๓ องค์ความรู้	๒	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐
๕	RM ๕ : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรหรือแผนพัฒนาบุคลากร	๒	๖๐	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐
๖	RM ๖ : จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น	๒	๑ กระบวนการ	-	๒ กระบวนการ	-	๓ กระบวนการ
รวมน้ำหนัก		๑๔					

ทั้งนี้ เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดในหมวด ๗ จะมีรายละเอียดในคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

ตารางและสูตรการคำนวณ

ตัวชี้วัด (i)	น้ำหนัก (W _i)	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับ ร้อยละของผลสำเร็จตาม เป้าหมายของตัวชี้วัด					คะแนนที่ได้ (SM _i)	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก (W _i × SM _i)
		๑	๒	๓	๔	๕		
KPI _๐	W _๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐	SM _๐	(W _๐ × SM _๐)
KPI _๒	W _๒	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐	SM _๒	(W _๒ × SM _๒)
.
.
KPI _i	W _i	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐	SM _i	(W _i × SM _i)
น้ำหนักรวม	∑ W_i = ๑	ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก					∑ (W_i × SM_i)	

ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ

$$\frac{\sum (W_i \times SM_i)}{\sum W_i} \quad \text{หรือ} \quad \frac{(W_0 \times SM_0) + (W_2 \times SM_2) + \dots + (W_i \times SM_i)}{W_0 + W_2 + \dots + W_i}$$

โดยที่

W หมายถึง	น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับตัวชี้วัดที่กำหนดให้เท่ากับทุกตัวชี้วัด และผลรวมของน้ำหนักของทุกตัวชี้วัดเท่ากับ ๑
SM หมายถึง	คะแนนที่ได้จากการเทียบกับร้อยละของเป้าหมายของตัวชี้วัด
i หมายถึง	ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามแนวทางการดำเนินงาน; ๑, ๒, ... , i

เกณฑ์การให้คะแนน

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ๑ ร้อยละ ๑ ต่อคะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	$\sum (W_i \times SM_i) = ๑$
๒	$\sum (W_i \times SM_i) = ๒$
๓	$\sum (W_i \times SM_i) = ๓$
๔	$\sum (W_i \times SM_i) = ๔$
๕	$\sum (W_i \times SM_i) = ๕$

ตัวชี้วัดที่ ๑๐.๓ ระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการจัดทำแผนพัฒนาองค์การปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๕๔

(น้ำหนักร้อยละ ๓)

- หมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก	กลุ่มงานนโยบายและแผน (ผู้รายงาน)
หน่วยงานสนับสนุน	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักบริหารงานกลาง สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักวิชาการ สำนักสารสนเทศ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมวิธีการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มตรวจสอบภายใน

- หมวดที่ ๖ การจัดการกระบวนการ

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าภาพหลัก	สำนักบริหารงานกลาง (ผู้รายงาน)
หน่วยงานสนับสนุน	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขานุการ ก.ร. สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการพิมพ์ สำนักรักษาความปลอดภัย สำนักประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำนักวิชาการ สำนักสารสนเทศ สำนักการประชุม สำนักกฎหมาย สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สำนักกรรมวิธีการ ๑, ๒, ๓ สำนักภาษาต่างประเทศ กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มตรวจสอบภายใน

คำอธิบาย

- การจัดทำแผนพัฒนาองค์การประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ นั้น ให้ส่วนราชการประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานเพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์การ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ในหมวดที่ยังไม่ได้ดำเนินการตามตัวชี้วัดของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓
- นอกเหนือจากการดำเนินงานที่มุ่งเน้นไปที่แผนพัฒนาองค์การที่ส่วนราชการได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ส่วนราชการควรพัฒนาการบริหารจัดการองค์การในหมวดอื่นๆ ควบคู่ไปด้วยเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในหมวด ๖ ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

เกณฑ์การให้คะแนน

การพิจารณาระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ แบ่งเป็น

การประเมินผล	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		๑	๒	๓	๔	๕
๑๐.๓.๑ ความครบถ้วนของการจัดทำรายงาน ลักษณะสำคัญขององค์กร (๑๕ คำถาม)	๑	๓	๖	๙	๑๒	๑๕
๑๐.๓.๒ ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานการประเมิน องค์กรด้วยตนเองหมวด ๑ - ๗ ตามเกณฑ์คุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน	๑	๓	๔	๕	๖	๗
๑๐.๓.๓ ความครบถ้วนของแผนพัฒนาองค์กรประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔*	๑	๑	-	๒	-	๓
รวม	๓					

หมายเหตุ : * เป็นการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรรายหมวด โดยใช้แนวทางการจัดทำของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓
* จัดทำแผนพัฒนาองค์กร ในหมวดที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔
* กรณีที่ส่วนราชการใดยังไม่ผ่านเกณฑ์ฯ บางข้อที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ให้จัดทำ
แผนพัฒนาองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ เพิ่มเติมด้วย

เหตุผล

- มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๘ เห็นชอบให้นำการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ
มาใช้ตามข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อเป็นเครื่องมือผลักดันให้พัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน
ต่อไป
- เพื่อให้ส่วนราชการมีกรอบแนวทางในการประเมินองค์กรด้วยตนเองเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการของ
ส่วนราชการที่ได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้อยู่ในระดับ
เทียบเท่ามาตรฐานสากล ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ไทย พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๕ ที่มุ่งให้
หน่วยงานของรัฐเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม
เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

อภิธานศัพท์

อภิธานศัพท์ (Glossary)

อภิธานศัพท์ เป็นคำจำกัดความของคำต่างๆ ที่ได้กล่าวไว้ในเกณฑ์ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดการการดำเนินการของส่วนราชการ

กระบวนการ (Process)

“กระบวนการ” หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ โดยทั่วไป กระบวนการ ประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค และวัสดุมาทำงานร่วมกันตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

ในบางสถานการณ์ กระบวนการ อาจต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดโดยมีระเบียบปฏิบัติและข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีการวัดและขั้นตอนการควบคุมที่กำหนดไว้ชัดเจน ในสถานการณ์ที่เป็นการให้บริการ “กระบวนการ” จะมีลักษณะกว้าง ๆ เช่น บอกว่าต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งอาจรวมถึงขั้นตอนที่พึงประสงค์หรือคาดหวัง หากขั้นตอนนั้นสำคัญอย่างยิ่ง การให้บริการต้องให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ช่วยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวด้วย และต้องมีแนวทางสำหรับผู้ให้บริการในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจเกิดขึ้นด้วย

ในงานที่ใช้ความรู้ เช่น การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การวิจัย การพัฒนา และการวิเคราะห์ กระบวนการไม่จำเป็นต้องมีลำดับขั้นตอนที่เป็นทางการ แต่อาจเป็นความเข้าใจโดยทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินการที่มีสมรรถภาพ เช่น จังหวะเวลาทางเลือกที่กำหนดไว้ การประเมินผล และการรายงานผล ขั้นตอนอาจเกิดขึ้นหลังจากที่มีความเข้าใจในเรื่องเหล่านี้แล้ว

ในระบบการให้คะแนนของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จะมีการตรวจประเมินถึงระดับความสำเร็จของกระบวนการ ระดับความสำเร็จนี้อยู่บนพื้นฐานของปัจจัยทั้ง ๔ ประการ ได้แก่ แนวทางการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การเรียนรู้ และการบูรณาการ

การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment)

“การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ” หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการปฏิบัติการแก่บุคลากร การกระจายอำนาจในการตัดสินใจจะส่งผลให้การตัดสินใจกระทำโดยผู้ที่อยู่ใกล้หน้างานมากที่สุด ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงานนั้น

การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มีจุดมุ่งหมายในการช่วยให้บุคลากรสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตั้งแต่การติดต่อครั้งแรก ปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลผลิต รวมทั้งปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ บุคลากรที่ได้รับอำนาจในการตัดสินใจจะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจที่เหมาะสม ดังนั้น ส่วนราชการจึงต้องให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ทันเหตุการณ์และมีประโยชน์

การกำกับดูแลตนเองที่ดี (Governance)

“การกำกับดูแลตนเองที่ดี” หมายถึง ระบบการจัดการและควบคุมต่าง ๆ ที่ใช้ในส่วนราชการ รวมทั้งความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ

การกำกับดูแลตนเองที่ดี ครอบคลุมถึงการอธิบายถึงวิธีการกำหนดทิศทางและการควบคุมเพื่อสร้างหลักประกันในด้าน

- (๑) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น
- (๒) ความโปร่งใสของการปฏิบัติการ
- (๓) การปฏิบัติอย่างยุติธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

กระบวนการต่าง ๆ ด้านการกำกับดูแลตนเองที่ดี อาจรวมถึง การอนุมัติทิศทางเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ การกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของระดับบริหาร การวางแผนการสืบทอดตำแหน่งการตรวจสอบทางการเงิน การจัดการความเสี่ยง และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

การทำให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลตนเองที่ดีมีประสิทธิผลมีความสำคัญต่อความเชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยรวม ตลอดจนต่อประสิทธิผลของส่วนราชการ

การแข่งขัน (Competition)

การแข่งขัน แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ๑) การแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศโดยการจัดระดับเทียบเคียง (Benchmarking) กับองค์กรที่เป็นเลิศ และ ๒) การแข่งขันเพื่อความอยู่รอด โดยเทียบเคียงกับองค์กรที่มีผู้รับบริการในกลุ่มเดียวกัน

การแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศโดยการจัดระดับเทียบเคียง (Benchmarking) กับองค์กรที่เป็นเลิศ หมายถึง การค้นหากระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งแสดงถึงการปฏิบัติและดำเนินการอย่างดีเยี่ยมในส่วนราชการด้วยกันหรือองค์กรอื่นที่มีหน้าที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน เพื่อการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด

การแข่งขันเพื่อความอยู่รอด หมายถึง การค้นหาส่วนราชการด้วยกันหรือองค์กรอื่นที่มีผู้รับบริการในกลุ่มเดียวกันซึ่งเป็นผู้แข่งขัน ทั้งนี้ เพื่อรักษาฐานกลุ่มผู้รับบริการไว้กับส่วนราชการ

การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections)

“การคาดการณ์ผลการดำเนินการ” หมายถึง การคาดคะเนผลการดำเนินการในอนาคตการคาดการณ์อ้างอิงกับผลการดำเนินการที่ผ่านมา ผลการดำเนินการของคุณแข่งที่ต้องทำให้เท่าเทียมหรือเหนือกว่า หรือเป้าประสงค์เพื่อผลการดำเนินการในอนาคต

การคาดการณ์ต้องคำนึงถึงการคาดคะเนอัตราการปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการด้วย การคาดการณ์ใช้ในการชี้ให้เห็นว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงอย่างก้าวกระโดดในเรื่องใด ดังนั้น การคาดการณ์ผลการดำเนินการจึงใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนการจัดการที่สำคัญ

การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)

“การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม” หมายถึง วิธีการที่ส่วนราชการทำให้มั่นใจว่าการตัดสินใจ การปฏิบัติการ และการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปตามมโนธรรมและหลักการของส่วนราชการ หลักการเหล่านี้ควรสนับสนุนกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่บังคับใช้ทั้งหมดของส่วนราชการ รวมทั้งเป็นพื้นฐานสำหรับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะตัดสิน “ความถูกต้อง” และ “ความผิด” ของการกระทำใดๆ

ผู้บริหารของส่วนราชการควรประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม หลักการนี้ประยุกต์ใช้กับทุกคนที่เกี่ยวข้องในส่วนราชการ ตั้งแต่บุคลากรจนถึงผู้บริหารและจำเป็นต้องสื่อสารและส่งเสริมอย่างสม่ำเสมอ

ผู้บริหารของส่วนราชการควรทำให้มั่นใจว่าพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับหลักจริยธรรม การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมควรมีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด รวมทั้งบุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้ส่งมอบและชุมชนท้องถิ่นของส่วนราชการ

บางองค์กรอาจเห็นว่าจริยธรรมเป็นขอบเขตของเงื่อนไขที่เป็นข้อจำกัด แต่หลักจริยธรรมที่ดีและชัดเจนควรให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรเพื่อให้ทำการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเชื่อมั่นอย่างยิ่ง

การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment)

“การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทางไปดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดในเกณฑ์ การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติจะประเมินจากความกว้างและความลึกในการนำแนวทางไปใช้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งส่วนราชการ

การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี (High-Performance Work)

“การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี” หมายถึง กระบวนการทำงานที่มุ่งให้ผลการดำเนินการของส่วนราชการและบุคลากรมีระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างเป็นระบบ ซึ่งรวมถึงผลดำเนินการด้านคุณภาพ ผลผลิตภาพและรอบเวลาการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีส่งผลให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดีขึ้น

แนวทางที่นำไปสู่การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีมีรูปแบบ หน้าที่ และระบบจูงใจที่แตกต่างกันไป การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี มักประกอบด้วยความร่วมมือกันระหว่างฝ่ายบริหารและบุคลากร ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับความร่วมมือระหว่างหน่วยงานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับทีมงานต่าง ๆ การรับผิดชอบด้วยตนเองและการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากร ปัจจุบันนำเข้าของบุคลากรในการวางแผน การสร้างทักษะและการเรียนรู้ในระดับองค์กรและบุคคล การเรียนรู้จากองค์กรอื่น ความยืดหยุ่นในการออกแบบงานและการมอบหมายงานโครงสร้างองค์กรแบบไม่ซับซ้อน(Flattened Organizational Structure) ซึ่งทำให้มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และการตัดสินใจกระทำโดยผู้ที่อยู่ใกล้หน้างานมากที่สุด รวมทั้งการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล รวมถึงการเปรียบเทียบ

ระบบการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีส่วนใหญ่ใช้สิ่งจูงใจ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ผลการดำเนินการของส่วนราชการ สิ่งทีบุคลากรและทีมทำให้ส่วนราชการ และการเพิ่มทักษะ นอกจากนี้ กระบวนการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีต้องพยายามทำให้โครงสร้างองค์กร งาน การพัฒนาบุคลากร และการให้สิ่งจูงใจมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

การบูรณาการ (Integration)

“การบูรณาการ” หมายถึง การผสมกลมกลืนของแผน กระบวนการ ข้อมูลและสารสนเทศการตัดสินใจที่เกี่ยวกับทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของส่วนราชการ

การบูรณาการที่มีประสิทธิผล ที่เป็นสิ่งที่ยิ่งกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันซึ่งจะสำเร็จได้เมื่อองค์ประกอบแต่ละส่วนของระบบการจัดการการดำเนินการมีการปฏิบัติการเชื่อมต่อกันอย่างสมบูรณ์

การเรียนรู้ (Learning)

“การเรียนรู้” หมายถึง ความรู้หรือทักษะใหม่ที่ได้รับจากการประเมิน การศึกษา ประสบการณ์ และนวัตกรรม ในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กล่าวถึงการเรียนรู้ทั้ง ๒ ส่วน คือ การเรียนรู้ของส่วนราชการ และการเรียนรู้ของบุคลากร

การเรียนรู้ของส่วนราชการ ได้มาจากการวิจัยและพัฒนาวงจรการประเมินและการปรับปรุง ความคิดและปัจจัยนำเข้าจากบุคลากรและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและการจัดระดับเทียบเคียง

การเรียนรู้ของบุคลากร ได้มาจากการศึกษา การฝึกอบรม และโอกาสในการการพัฒนาเพื่อความเจริญก้าวหน้าของแต่ละบุคคล

เพื่อความมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้ควรปลูกฝังอยู่ในวิธีการปฏิบัติการของส่วนราชการการเรียนรู้ส่งผลถึงการได้เปรียบเชิงแข่งขันของส่วนราชการและบุคลากร

การวิเคราะห์ (Analysis)

“การวิเคราะห์” หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อมูล เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์มักเกี่ยวข้องกับการหาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล

การวิเคราะห์ระดับองค์กรโดยรวม เป็นแนวทางการจัดการกระบวนการเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

แม้ข้อเท็จจริงและข้อมูลแต่ละตัวจะมีความสำคัญ แต่อาจไม่เป็นพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพสำหรับการปฏิบัติการหรือการจัดลำดับความสำคัญเสมอไป ดังนั้น การปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับความเข้าใจในความสัมพันธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อเท็จจริงและข้อมูล

การสร้างคุณค่า (Value Creation)

“การสร้างคุณค่า” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่สร้างผลประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และภารกิจของส่วนราชการ กระบวนการเหล่านี้เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อ “การดำเนินการตามภารกิจ” มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ และก่อให้เกิดผลผลิตบริการ และผลลัพธ์ในเชิงบวกให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่สำคัญ

ข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirement)

“ข้อกำหนดโดยรวม” หมายถึง สิ่งที่ใช้เกณฑ์ต้องอธิบาย เมื่อตอบคำถามเกี่ยวกับแนวคิดที่เป็นแก่นสารที่สำคัญของหัวข้อนี้ ข้อกำหนดโดยรวมครอบคลุมถึงคุณลักษณะที่มีนัยสำคัญที่สุดของข้อกำหนดของหัวข้อนั้น

ข้อกำหนดต่าง ๆ (Multiple Requirement)

“ข้อกำหนดต่างๆ” หมายถึง คำถามแต่ละคำถามที่ใช้เกณฑ์ต้องตอบในแต่ละประเด็นพิจารณา คำถามเหล่านี้ประกอบด้วยรายละเอียดของข้อกำหนดในแต่ละหัวข้อ

ข้อกำหนดพื้นฐาน (Basic Requirement)

“ข้อกำหนดพื้นฐาน” หมายถึง สิ่งที่ใช้เกณฑ์ต้องอธิบาย เมื่อตอบคำถามเกี่ยวกับแนวคิดที่เป็นแก่นสารที่สำคัญของหัวข้อนี้ ข้อกำหนดพื้นฐานเป็นสาระสำคัญที่เป็นพื้นฐานของหัวข้อนั้นๆในเกณฑ์นี้ ข้อกำหนดพื้นฐานของแต่ละหัวข้อแสดงไว้ที่ “ชื่อหัวข้อ”

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ (Strategic Challenges)

“ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์” หมายถึง ความกดดันที่มีผลอย่างแน่นอนต่อโอกาสที่ส่วนราชการจะประสบความสำเร็จในอนาคต

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์เกิดจากแรงผลักดันภายนอก แต่ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่มาจากแรงผลักดันภายนอก ส่วนราชการอาจเผชิญกับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ภายในส่วนราชการเอง

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ภายนอก อาจเกี่ยวข้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของผลผลิตบริการ หรือเทคโนโลยี รวมถึงความเสี่ยงด้านการเงิน สังคม และความเสี่ยงอื่น ๆ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ภายในอาจเกี่ยวกับความสามารถของส่วนราชการหรือทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ

ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment)

“ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน” หมายถึง ความสม่ำเสมอของแผนงานกระบวนการ สารสนเทศ การตัดสินใจที่เกี่ยวกับทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของส่วนราชการ

ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีความเข้าใจร่วมกันในจุดประสงค์และเป้าประสงค์ รวมทั้งต้องใช้ตัวชี้วัดและสารสนเทศที่เสริมกัน เพื่อช่วยในการวางแผน การติดตาม การวิเคราะห์ และการปรับปรุงใน ๓ ระดับ คือ ระดับส่วนราชการ ระดับกระบวนการที่สำคัญ และระดับหน่วยงาน

ค่านิยม (Values)

“ค่านิยม” หมายถึง หลักการและพฤติกรรมที่คาดหวังให้ส่วนราชการและบุคลากรปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ของส่วนราชการ ค่านิยมสนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน และช่วยให้ส่วนราชการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ตัวอย่างของค่านิยม อาจรวมถึงความมีคุณธรรมและความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ทุกกรณี การทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเห็นคุณค่าของบุคลากรและของความหลากหลาย การป้องกันสิ่งแวดล้อม และการดำเนินการที่เป็นเลิศทุกๆ วัน

คุณค่า (Value)

“คุณค่า” หมายถึง ความคุ้มค่าของผลผลิต บริการ กระบวนการ สิทธิประโยชน์ หรือการใช้งานเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายและทางเลือกอื่น ๆ

ส่วนราชการจำเป็นต้องเข้าใจว่าคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มคืออะไร จากนั้นส่งมอบคุณค่าให้แต่ละกลุ่มนั้น การทำดังนี้ ส่วนราชการต้องทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าที่มีต่อรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น เช่น บุคลากร และชุมชนส่วนราชการควรพิจารณาคุณค่าเพื่อประเมินผลประโยชน์ของทางเลือกต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย เช่น เข้าใจถึงคุณค่าที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับจากการผลผลิตและบริการต่าง ๆ จากนั้นก็ส่งมอบคุณค่าให้แต่ละกลุ่มนั้น ทั้งนี้ ต้องทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นด้วย

ตัวชี้วัด (Measure)

“ตัวชี้วัด” หมายถึง สารสนเทศที่เป็นตัวเลขที่บอกจำนวนปัจจัยนำเข้า ผลผลิต และผลการดำเนินการของกระบวนการ ผลผลิต บริการ และผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยรวมตัวชี้วัดอาจเป็นแบบง่าย ๆ ที่ได้จากการวัดแต่ละครั้ง หรือแบบหลายตัวประกอบกัน

ที่สำคัญ (Key)

“ที่สำคัญ” หมายถึง ส่วนประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่สำคัญมากหรือสำคัญที่สุดที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการของส่วนราชการ

ยกตัวอย่างเช่น เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กล่าวถึงความท้าทายที่สำคัญแผนงานที่สำคัญ กระบวนการที่สำคัญ และตัวชี้วัดที่สำคัญ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของส่วนราชการ สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการมุ่งไปสู่หรือตรวจติดตามผลลัพธ์ที่ต้องการ

นวัตกรรม (Innovation)

“นวัตกรรม” หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการ หรือประสิทธิผลของส่วนราชการ รวมทั้งสร้างมูลค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นวัตกรรมเป็นการรับเอาความคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือผลผลิต ซึ่งอาจเป็นของใหม่หรือนำมาปรับใช้เพื่อการใช้งานในรูปแบบใหม่

นวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จในระดับองค์กร เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย หลายขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการแลกเปลี่ยนความรู้ การตัดสินใจที่จะดำเนินการ ประเมินผล และการเรียนรู้

แม้ว่านวัตกรรมมักเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี แต่นวัตกรรมสามารถเกิดได้ในทุก กระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการ ซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็น การปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด หรือการเปลี่ยนแปลงแนวทางหรือผลผลิต นวัตกรรมอาจ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานของโครงสร้างองค์กรให้บรรลุนานของส่วนราชการอย่างมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวทาง (Approach)

“แนวทาง” หมายถึง วิธีการที่ส่วนราชการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกำหนด ของหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์ แนวทาง หมายถึงความเหมาะสมของวิธีการต่อข้อกำหนดของ หัวข้อและประสิทธิผลของการใช้แนวทางนั้น

ประสิทธิผล (Effectiveness)

“ประสิทธิผล” หมายถึง ระดับความสามารถที่กระบวนการหรือตัวชี้วัดใด ๆ สามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินระดับความสามารถที่แนวทางนั้นมีความ สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการ และการถ่ายทอดเพื่อนำ แนวทางไปปฏิบัติหรือประเมินผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่ใช้

เป้าประสงค์ (Goals)

“เป้าประสงค์” หมายถึง สภาพในอนาคตหรือระดับผลการดำเนินการที่ต้องการ บรรลุเป้าประสงค์เป็นได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เป้าประสงค์ เป็นจุดหมายปลายทางที่ขึ้นา การปฏิบัติการ

เป้าประสงค์ในเชิงปริมาณที่เป็นจุดหรือช่วงที่เป็นตัวเลข มักเรียกว่า “เป้าหมาย” เป้าหมายอาจเป็นการคาดการณ์จากข้อมูลเชิงเปรียบเทียบหรือข้อมูลเชิงแข่งขัน

“เป้าหมายที่ท้าทายอย่างยิ่ง (Stretch Goals)” หมายถึง การปรับปรุงที่สำคัญ หรือการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดดในเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในอนาคตของส่วน ราชการประโยชน์ของเป้าประสงค์ รวมถึง

- การทำให้เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีความ ชัดเจนเพื่อใช้วัดความสำเร็จ
- การสนับสนุนการทำงานเป็นทีมด้วยการมุ่งเน้นจุดหมายปลายทางร่วมกัน
- การสนับสนุนให้มีความคิดนอกกรอบ (Out-of-the-box) เพื่อบรรลุเป้าหมาย ที่ท้าทายอย่างยิ่ง
- การเป็นพื้นฐานสำหรับวัดความก้าวหน้าและเร่งให้บรรลุผล

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

“เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์” หมายถึง จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนของ ส่วนราชการหรือการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงที่สำคัญ ประเด็น ความสามารถในการแข่งขัน

โดยทั่วไป เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์จะมุ่งเน้นทั้งภายนอกและ ภายในส่วนราชการและเกี่ยวข้องกับโอกาสและความท้าทายที่สำคัญในด้านผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลผลิต บริการ หรือเทคโนโลยี (ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และ กลยุทธ์)

กล่าวอย่างกว้าง ๆ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ คือ สิ่งที่ส่วนราชการต้องบรรลุเพื่อรักษาหรือ ทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์จะกำหนดทิศทางระยะยาวของส่วนราชการ และเป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรและปรับเปลี่ยนการจัดสรรทรัพยากร

ผลการดำเนินการ (Performance)

“ผลการดำเนินการ” หมายถึง ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ที่ได้จากกระบวนการ ผลผลิตและบริการ ซึ่งทำให้สามารถประเมินและเปรียบเทียบกับเป้าประสงค์ มาตรฐานผลลัพธ์ที่ผ่านมา และองค์กรอื่นๆ ผลการดำเนินการอาจแสดงในรูปแบบการเงินและที่ไม่ใช่การเงินเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ครอบคลุมผลการดำเนินการ ๔ ด้าน ได้แก่

- (๑) มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ
- (๒) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- (๓) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- (๔) มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Performance Excellence)

“ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ” หมายถึง แนวทางการจัดการผลการดำเนินการของส่วนราชการอย่างบูรณาการ ซึ่งส่งผลให้เกิด

- (๑) การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นอยู่เสมอให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของส่วนราชการ
- (๒) การปรับปรุงประสิทธิผลและความสามารถของส่วนราชการ

โดยรวม

- (๓) การเรียนรู้ของส่วนราชการและบุคลากร

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สามารถนำมาใช้เป็นกรอบการทำงาน และเครื่องมือในการตรวจประเมินที่ทำให้เข้าใจถึงจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน

ผลลัพธ์ (Results)

“ผลลัพธ์” หมายถึง ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ของส่วนราชการ ที่ได้จากการดำเนินการตามข้อกำหนดของหัวข้อในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การประเมินผลลัพธ์จะพิจารณาจากผลการดำเนินการในปัจจุบัน ผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบที่เหมาะสม รวมทั้งอัตรา ความครอบคลุม และความสำคัญของการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดผลลัพธ์กับข้อกำหนดด้านผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการ

ผลิตภาพ (Productivity)

“ผลิตภาพ” หมายถึง การวัดประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร แม้คำว่า “ผลิตภาพ” มักใช้กับปัจจัยเดียว เช่น การจัดสรรกำลังคน (ผลิตภาพแรงงาน) เครื่องจักร วัสดุพลังงาน และทุนแต่แนวคิดเกี่ยวกับผลิตภาพยังสามารถนำไปใช้กับการใช้ทรัพยากรทั้งหมดในการสร้างผลผลิต

การใช้ตัวชี้วัดหลายตัวร่วมกันในการวัดผลิตภาพโดยรวม ทำให้ระบุได้ว่าผลของการเปลี่ยนแปลงโดยรวมในกระบวนการ เช่น การปรับเปลี่ยนการใช้ทรัพยากร จะก่อให้เกิดประโยชน์หรือไม่

ผู้บริหารของส่วนราชการ (Senior Leaders)

“ผู้บริหารของส่วนราชการ” หมายถึง กลุ่มหรือทีมผู้บริหารระดับสูงสุดของส่วนราชการโดยทั่วไป ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนราชการ รองหัวหน้าส่วนราชการ และหัวหน้าหน่วยงานที่รายงานตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการของท่าน เช่น ประชาชน ชุมชน ในท้องถิ่นบุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

แม้ว่าผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรแยกผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรงออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน

ผู้รับบริการ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

แผนปฏิบัติการ (Action Plans)

“แผนปฏิบัติการ” หมายถึง การปฏิบัติการที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งรายละเอียดของทรัพยากรที่ต้องใช้และช่วงเวลาที่ต้องทำให้สำเร็จ เมื่อมีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์อย่างชัดเจนแล้ว การจัดทำแผนปฏิบัติการถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งในการวางแผน เพื่อให้มีความเข้าใจและถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

ในเกณฑ์นี้ การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติ ครอบคลุมถึงการสร้างตัวชี้วัดให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอาจจำเป็นต้องให้การฝึกอบรมที่เฉพาะเจาะจงแก่บุคลากรบางคนหรือมีการสรรหาบุคลากรใหม่ด้วย

พันธกิจ (Mission)

“พันธกิจ” หมายถึง หน้าที่โดยรวมของส่วนราชการ พันธกิจ เป็นการตอบคำถามว่า “ส่วนราชการต้องการบรรลุอะไร” พันธกิจอาจกำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือกลุ่มเป้าหมายที่ส่วนราชการให้บริการ ความสามารถที่โดดเด่นของส่วนราชการ หรือเทคโนโลยีที่ส่วนราชการใช้

มีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน (Anecdotal)

“มีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน” หมายถึง สารสนเทศด้านกระบวนการที่ขาดความเฉพาะเจาะจงในด้านวิธีการ ตัวชี้วัด กลไกการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ และปัจจัยการประเมิน / การปรับปรุง / การเรียนรู้

การใช้ตัวอย่างและการอธิบายกิจกรรมแต่ละกิจกรรมมากกว่ากระบวนการที่เป็นระบบจะถูกระบุว่ามีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน

การตอบคำถามเกี่ยวกับการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติในด้านผลการดำเนินการที่คาดหวังของผู้บริหารของส่วนราชการ หากส่วนราชการเพียงอธิบายถึงวาระต่าง ๆ ที่ผู้บริหารของส่วนราชการไปเยี่ยมหน่วยงานทั้งหมดเท่านั้น จะถูกพิจารณาว่ามีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน

การตอบคำถามอีกลักษณะหนึ่ง คือ การตอบที่อธิบายถึงกระบวนการที่เป็นระบบ ซึ่งจะอธิบายถึงวิธีการที่ผู้บริหารของส่วนราชการทั้งหมดใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรทุกคนอย่างสม่ำเสมอถึงผลการดำเนินการที่คาดหวัง รวมทั้งตัวชี้วัดที่ใช้ในการตรวจประเมินประสิทธิผลของวิธีการ รวมถึงเครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการประเมินและปรับปรุงวิธีการสื่อสาร

รอบเวลา (Cycle Time)

“รอบเวลา” หมายถึง เวลาที่ต้องใช้เพื่อบรรลุตามข้อผูกพันหรือทำงานให้เสร็จสมบูรณ์การวัดด้านเวลามีบทบาทสำคัญในเกณฑ์นี้ เพราะผลการดำเนินการด้านเวลา มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงความสามารถของส่วนราชการ

รอบเวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินการในทุกแง่มุม การปรับปรุงรอบเวลาอาจรวมถึงเวลาที่ใช้ในการนำเสนอบริการใหม่ เวลาในการส่งมอบ เวลาในการตอบสนอง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตัวชี้วัดด้านเวลาที่สำคัญอื่น ๆ

ระบบการนำองค์กร (Leadership System)

“ระบบการนำองค์กร” หมายถึง วิธีการบริหารที่ผู้บริหารของส่วนราชการนำมาใช้ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั่วทั้งส่วนราชการ ซึ่งเป็นพื้นฐานและวิธีที่ใช้ตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ การสื่อสาร และการนำไปปฏิบัติ รวมถึงโครงสร้างและกลไกในการตัดสินใจ การเลือกสรรและการพัฒนาผู้นำและผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการเสริมสร้างค่านิยม พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ทิศทาง และความคาดหวังด้านผลการดำเนินการ

ระบบการนำองค์กรสร้างความภักดีและการทำงานเป็นทีม โดยขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมทั้งการมุ่งไปสู่เป้าประสงค์ร่วมของส่วนราชการ ระบบการนำองค์กร กระตุ้นและสนับสนุนความคิดริเริ่มและการเสี่ยงที่เหมาะสม การจัดโครงสร้างสายการบังคับบัญชาตามจุดประสงค์และหน้าที่รวมทั้งหลีกเลี่ยงการมีสายการบังคับบัญชาที่มีขั้นตอนการตัดสินใจหลายขั้นตอน

ระบบการนำองค์กรที่มีประสิทธิผล ต้องคำนึงถึงความสามารถและความต้องการของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น และต้องตั้งความคาดหวังในด้านผลการดำเนินการและการปรับปรุงผลการดำเนินการให้สูง รวมทั้งการมีกลไกที่ผู้บริหารของส่วนราชการใช้ในการตรวจประเมินตนเองการรับข้อมูลป้อนกลับ และการปรับปรุง

ระบบงาน (Work System)

“ระบบงาน” หมายถึง วิธีการจัดโครงสร้างและระบบการทำงานของบุคลากรในส่วนราชการ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุพันธกิจและเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์วิธีการที่เป็นทางการ คือ การจัดการทำงานตามโครงสร้างของส่วนราชการ วิธีการที่ไม่เป็นทางการ เช่น การจัดการทำงานเป็นทีม หรือหน่วยงานเฉพาะกิจ เป็นต้น

ระบบการทำงาน ครอบคลุมถึง ๑) วิธีการจัดการทำงานของบุคลากรเป็นกลุ่มงาน ๒) วิธีการจัดการให้แต่ละตำแหน่งงานทำงานตามความรับผิดชอบให้บรรลุผล ๓) การบริหารค่าตอบแทน ๔) การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ๕) การยกย่องชมเชย ๖) การสื่อสาร ๗) การว่าจ้าง ๘) การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

ส่วนราชการออกแบบระบบงานให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนประกอบต่าง ๆ ของส่วนราชการ เพื่อให้และกระตุ้นให้บุคลากรทั้งหมดปฏิบัติงานให้ส่วนราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ

ระดับ (Level)

“ระดับ” หมายถึง สารสนเทศที่เป็นตัวเลขที่ทำให้ทราบว่าผลลัพธ์และผลที่ดำเนินการของสวนราชการอยู่ในตำแหน่งหรืออันดับใดในมาตรวัดที่ชัดเจน

ระดับผลการดำเนินการทำให้สามารถประเมินผลเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการที่ผ่านมา การคาดการณ์ เป้าประสงค์ และตัวเปรียบเทียบอื่น ๆ ที่เหมาะสม

ระดับเทียบเคียง (Benchmark)

“ระดับเทียบเคียง” หมายถึง กระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งแสดงวิธีการปฏิบัติการและผลการดำเนินการที่เป็นเลิศของกิจกรรมที่คล้ายคลึงกันภายในหรือภายนอกสวนราชการ

ระดับเทียบเคียง เป็นระดับเทียบเคียงเป็นรูปแบบหนึ่งของข้อมูลเชิงเปรียบเทียบบางครั้งอาจเป็นการรวบรวมโดยบุคคลที่สาม

สวนราชการอาจเข้าร่วมการจัดระดับเทียบเคียง (Benchmarking) เพื่อให้ความสนใจถึงผลการดำเนินการระดับโลกในปัจจุบัน และเพื่อให้บรรลุผลการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด

วิสัยทัศน์ (Vision)

“วิสัยทัศน์” หมายถึง สภาพที่สวนราชการต้องการเป็นในอนาคต วิสัยทัศน์อธิบายถึงทิศทางที่สวนราชการจะมุ่งไป สิ่งที่สวนราชการต้องการจะเป็นหรือภาพลักษณ์ที่สวนราชการต้องการในอนาคต

สินทรัพย์ทางความรู้ (Knowledge Assets)

“สินทรัพย์ทางความรู้” หมายถึง ทรัพยากรทางปัญญาที่มีการสั่งสมภายในสวนราชการโดยเป็นความรู้ที่ทั้งสวนราชการและบุคลากรเก็บรวบรวมไว้ในรูปแบบของสารสนเทศ ความคิดการเรียนรู้ ความเข้าใจ ความจำ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทักษะด้านการรับรู้และด้านเทคนิค รวมทั้งความสามารถต่างๆ

บุคลากร ซอฟต์แวร์ สิทธิบัตร ฐานข้อมูล เอกสาร แนวทางปฏิบัติ นโยบายและระเบียบปฏิบัติ รวมทั้งแผนภาพทางเทคนิคเป็นที่เก็บสินทรัพย์ทางความรู้ของสวนราชการไว้ สินทรัพย์ทางความรู้ไม่เพียงแต่มีอยู่ภายในสวนราชการเท่านั้น แต่ยังมีอยู่ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ส่งมอบ

สินทรัพย์ทางความรู้เป็น “ความรู้ในภาคปฏิบัติ” (Know how) ที่สวนราชการสามารถนำไปใช้ และพัฒนาสวนราชการให้ก้าวหน้า การเสริมสร้างและการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้จึงเป็นส่วนประกอบสำคัญสำหรับสวนราชการในการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และช่วยรักษาความสามารถของสวนราชการได้อย่างยั่งยืน

อย่างเป็นระบบ (Systematic)

“อย่างเป็นระบบ” หมายถึง แนวทางซึ่งมีการจัดขั้นตอนไว้เป็นอย่างดี สามารถทำซ้ำได้และมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ หรืออาจกล่าวได้ว่าแนวทางมีความเป็นระบบหากมีการประเมิน การปรับปรุง และการแลกเปลี่ยนรวมอยู่ด้วย จนส่งผลให้แนวทางนั้นมีระดับความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ส 04461

สผ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
31 คณะกรรมการดำเนินการพัฒนา
10.5 คุณภาพการบริหารจัดการตาม...
658 แผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ
2553-55 ประมาณ พ.ศ. 2553-2555 ของสำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตามแนวทาง
การพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการ...

