

รายงานสรุป
การดำเนินการถ่ายทอดตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553
สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 10 ขอนแก่น

.....

สืบเนื่องจาก การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ สสภ.10 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 หัวข้อองค์ความรู้เรื่อง “การถ่ายทอดตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)” เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 นั้น โดยคณะทำงาน PMQA ของ สสภ.10 เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ และมีบุคลากรเจ้าหน้าที่สำนักงานทุกท่านได้เข้าร่วมรับฟังและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งคณะทำงาน PMQA ได้อธิบายถึงความเป็นมา หลักการแนวคิดของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และรายละเอียดเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด รวมถึงตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ตลอดจนได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 พร้อมทั้ง มองเห็นประโยชน์ของการดำเนินงาน PMQA ร่วมกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การถ่ายทอดตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คณะทำงาน PMQA ได้อธิบายถึงความเป็นมา หลักการแนวคิดของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และรายละเอียดเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด รวมถึงตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยสรุปได้ดังนี้

ความสำคัญ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) นำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award; PMQA) มาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และมีมติเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2551 เห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-2555) โดยในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐภายในปี 2555 ดังนี้

“ระดับความสำเร็จของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริหารงานตามแผนพัฒนาองค์การไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย”

หลักการและแนวคิด ต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร และส่วนที่ 2 เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวดได้แก่

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

โดยสามารถศึกษาข้อมูลการดำเนินการ PMQA เพิ่มเติมได้ในเอกสารประกอบการบรรยายวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 และคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และ PMQA e-Learning ที่ www.opdc.go.th หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน PMQA สสภ.10 (คุณสิริธร จังโกฏี คุณกานต์พิชชา ใจดี และคุณสุธาสินี ดิลกกุลยากุล)

2. การมอบหมายภารกิจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนและกำหนดความรับผิดชอบในการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน PMQA ที่สอดคล้องกับภารกิจและการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มงาน ดังมีรายละเอียดในตารางการมอบหมายภารกิจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 10

3. การรายงานผลการดำเนินงาน PMQA

3.1) ขอความร่วมมือให้ผู้รับผิดชอบส่งสำเนาข้อมูลผลการดำเนินงานและหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายเลขานุการ คณะทำงาน PMQA สสภ.10 ทุกสิ้นเดือน ดังนี้

- กรณีผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด IPA หลักของสำนักงานฯ ขอให้สำเนารายงาน SAR หลักของสำนักงานฯ ที่รายงานเข้าระบบ e-IPA

- กรณีอื่น ขอให้ผู้รับผิดชอบรายงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด เช่น รายงานผลการดำเนินงาน OG รายงานผลการดำเนินงาน PMQA ตามประเด็นการดำเนินการ A D L I ที่กำหนดไว้ เป็นต้น

3.2) ฝ่ายเลขานุการ คณะทำงาน PMQA จะดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากรายงานผลการดำเนินงานรายเดือนในส่วนที่เกี่ยวข้อง และประมวลลงในแบบรายงานผลการดำเนินงาน PMQA ในวันที่ 15 ของทุกเดือน (เริ่มเดือน กุมภาพันธ์ 2553) แล้วจะแจ้งเวียนเป็นเอกสารและรายงานในที่ประชุมประจำเดือน เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินงานและประสานการดำเนินงานต่อเนื่อง

4. ประโยชน์ของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

- 4.1 ทบทวนและวิเคราะห์องค์กร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทิศทางองค์กร จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิเคราะห์กระบวนการ
- 4.2 พัฒนาการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจและนโยบายอย่างเป็นระบบ
- 4.3 พัฒนาทีมงานและบุคลากร โดยการจัดการความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์

ตารางแสดงการมอบหมายภารกิจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด/ประเด็น	การดำเนินการ	การพิจารณา	หน่วยงานรับผิดชอบ
หมวด 1 LD1	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่อง -วิสัยทัศน์ <u>ค่านิยม</u> เป้าประสงค์ หรือผล การดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร - การสื่อสารถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร	A <u>D</u> L I	: รับการสื่อสารจาก สนย. ไปสื่อสารต่อในหน่วยงาน, จัดทำ/ดำเนินแผนค่านิยมตามตัวชี้วัด IPA : ตอบสนองการประสานของ สนย. (ถ้ามี) : จัดทำแผนการทำงานของหน่วยงาน เพื่อเป็นหลักฐาน สำหรับ LD 1 (D) : รายงานผลการดำเนินการสร้างค่านิยมตามตัวชี้วัด โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กพร.สสภ.10 - แจ้างเวียนวิสัยทัศน์ <u>ค่านิยม</u> เป้าประสงค์ ผลที่คาดหวัง และถ่ายทอดเป้าหมายตัวชี้วัดตามคำ รับรองปฏิบัติราชการ ปี 2553 2. กลุ่มส่งเสริมและเผยแพร่ - แผนการสร้างค่านิยมองค์กร 3. กลุ่มงานแผนสิ่งแวดล้อม - แผนการดำเนินงาน สสภ.10 ประจำปี 2553
LD2	ผู้บริหารส่วนราชการมีการเพิ่มอำนาจใน การตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่เจ้าหน้าที่ ระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรโดยมีการมอบอำนาจ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในส่วนราชการเดียวกันหรือ ในส่วนราชการอื่น ๆ	A <u>D</u> L I	: รับวิธีปฏิบัติจาก สบก. ไปดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง : ตอบสนองการประสานของ สบก. (ถ้ามี) : รายงานผลตาม LD 2 (D) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบมอบ ฝ่ายบริหารทั่วไป และ กพร.สสภ.10
LD3	ผู้บริหารของส่วนราชการส่งเสริมให้มี กระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิด การบูรณาการ และสร้างความผูกพันร่วมมือ ภายในองค์กร รวมถึงการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตาม เป้าหมาย - ให้ความสำคัญกับผู้บริหารต้องเข้าร่วม กิจกรรมการเรียนรู้ การสร้างความผูกพัน ร่วมมือ และสร้างแรงจูงใจ	<u>A</u> <u>D</u> L I	: จัดทำ/ดำเนินแผนจัดการความรู้ตามตัวชี้วัด IPA หน่วยงาน LD 3 (A) : รายงานผลการดำเนินการจัดการความรู้ตามตัวชี้วัด : ดำเนินการและรายงานตัวอย่าง LD 3 (D) : รายงานตัวอย่าง LD 3 (I) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. คณะทำงาน KM - จัดทำแผน/ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ 2. กลุ่มส่งเสริมและเผยแพร่ - จัดทำแผน/ดำเนินกิจกรรมสร้างค่านิยม

หมวด 1 การนำองค์กร (ต่อ)

หมวด/ประเด็น	การดำเนินการ	การพิจารณา	หน่วยงานรับผิดชอบ
LD4	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ	A D L/I	: ร่วมให้ความเห็น โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ กพร.สสภ.10
LD5	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี(Organization Governance)	A <u>D</u> L I	: รับ OG ไปสื่อสารต่อในหน่วยงาน : รายงานการดำเนินงานอย่างน้อยด้านละ 1 โครงการ LD 5 (D) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กพร.สสภ.10 - ทำการสื่อสาร OG ในหน่วยงาน - จัดทำและดำเนินการตามแผน OG ร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง 4 โครงการ ดังนี้ (1) งานพัสดุ : โครงการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (2) กลุ่มงานสารสนเทศ : โครงการจัดทำและพัฒนา website (3) กลุ่มงานสารสนเทศ : โครงการพัฒนาศูนย์เตือนภัยมลพิษสิ่งแวดล้อมระดับภาค (4) กลุ่มงานส่งเสริมและเผยแพร่ : โครงการสำนักงานน้อยอยู่ (กิจกรรม 5 ส) - รายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน
LD6	ส่วนราชการต้องมีระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงที่ดีตามแนวทางของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน	A D <u>L</u> I	: ดำเนินการตามแผนและรายงาน สบก./กตบ. ตามกำหนด โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ ฝ่ายบริหารทั่วไป และ หน.สิริวรรณา เดชวิถิ
LD7	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดให้มีวิธีการหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมฯ รวมทั้งต้องนำวิธีการหรือมาตรการที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ	<u>A</u> <u>D</u> <u>L</u> <u>I</u>	: ดำเนินการ LD 7 (A, D, L, I) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ กลุ่มเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม และกลุ่มแผนสิ่งแวดล้อม : ตัวชี้วัดที่ 3.1 ระดับความสำเร็จของการวิเคราะห์และจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมอันเป็นผลมาจากการดำเนินการของหน่วยงาน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด/ประเด็น	การดำเนินการ	การพิจารณา	หน่วยงานรับผิดชอบ
หมวด 2 SP1	ส่วนราชการต้องมีการกำหนดขั้นตอนกิจกรรมการและกรอบเวลาที่เหมาะสม ระบุผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการ (4 ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนราชการ (1 ปี)	A <u>D</u> L I	ผู้บริหารมีส่วนร่วม ตาม SP 1 (D)
SP2	ในการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการ (4 ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนราชการ (1 ปี) ต้องมีการนำปัจจัยภายในและภายนอกมาประกอบการวิเคราะห์ อย่างน้อยประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจของส่วนราชการ ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ และโครงสร้างส่วนราชการ	A <u>D</u> L I	ให้ข้อมูลปัจจัยภายใน/ภายนอก SP 2 (D) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ คณะทำงาน PMQA สสภ.10
SP3	ส่วนราชการต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนประจำปีของส่วนราชการ (1 ปี) รวมทั้งต้องมีการวางแผนเตรียมการจัดสรรทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ	A D L/I	ร่วมดำเนินการ ตามที่ สบก.เจ้าภาพหลักร้องขอ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ ฝ่ายบริหารทั่วไป
SP4	ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องยุทธศาสตร์และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติ รวมทั้งเพื่อให้มีการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติดังกล่าว บรรลุผล	A <u>D</u> L	ให้ตัวอย่าง SP 4 (D) และตัวอย่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ SP 4 (L) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กพร.สสภ.10 - การถ่ายทอดตัวชี้วัด IPA สำนักงานฯ - จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการปี 53 มีการกำหนดความรับผิดชอบตามตัวชี้วัด 2. คณะทำงาน KM - จัดทำและดำเนินการแผนจัดการความรู้
SP5	ส่วนราชการมีการถ่ายทอด (cascading) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์การลงสู่ระดับหน่วยงานทุกหน่วยงานและระดับบุคคล อย่างน้อย 1 หน่วยงานอย่างเป็นระบบ	A D L I	ดำเนินการ/รายงาน IPA ตามที่ได้ทำความเข้าใจร่วมกัน เข้าระบบ e-IPA ทุกเดือน และผูกเข้ากับระบบการประเมินฯ เลื่อนเงินเดือน โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ กพร.สสภ.10 - การถ่ายทอดตัวชี้วัด IPA สำนักงานฯ - จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการปี 53

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (ต่อ)

หมวด/ประเด็น	การดำเนินการ	การพิจารณา	หน่วยงานรับผิดชอบ
SP6	ส่วนราชการต้องจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการได้สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่แผนงานโครงการ/กิจกรรม	A D L I	ร่วมดำเนินการ ตามที่ สนย.เจ้าภาพหลักร้องขอ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ กพร.สสภ.10 และฝ่ายบริหารทั่วไป - รายงาน e-Project Tracking ทุกเดือน
SP7	ส่วนราชการต้องมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน / โครงการที่สำคัญ ซึ่งครอบคลุม ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล	A D L I	: ร่วมดำเนินการ ตามที่ กตณ.เจ้าภาพหลักร้องขอ : จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ กพร.สสภ.10 และฝ่ายบริหารทั่วไป

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด/ประเด็น	การดำเนินการ	การพิจารณา	หน่วยงานรับผิดชอบ
หมวด 3 CS1	ส่วนราชการมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม	<u>A</u> <u>I</u>	ดำเนินการ ซึ่งต้องพิจารณาให้ครอบคลุม CS 1 (A และ I) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ คณะทำงาน PMQA สสภ.10 - จัดทำทำเนียบผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS2	ส่วนราชการมีช่องทางบริการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางสื่อสารดังกล่าว	<u>A</u> <u>D/I</u>	ดำเนินการ จัดช่องทางฯ และนำข้อมูลมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น 1 กระบวนงาน/โครงการ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กลุ่มสารสนเทศ - website สำนักงานฯ 2. กลุ่มส่งเสริมและเผยแพร่ - ศูนย์บริการประชาชน 3. คณะทำงาน PMQA สสภ.10
CS3	ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์ เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที	<u>A</u> <u>D</u> <u>L</u> <u>I</u>	ดำเนินการ ให้มีระบบการจัดการฯ และทบทวนระบบ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กลุ่มสารสนเทศ - website สำนักงานฯ 2. กลุ่มส่งเสริมและเผยแพร่ - ศูนย์บริการประชาชน 3. คณะทำงาน PMQA สสภ.10
CS4	ส่วนราชการมีการสร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<u>A</u> <u>D/I</u>	ดำเนินการ CS4 (A, D/I) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กลุ่มสารสนเทศ - website สำนักงานฯ 2. กลุ่มส่งเสริมและเผยแพร่ - ศูนย์บริการประชาชน 3. คณะทำงาน PMQA สสภ.10 4. กลุ่มเฝ้าระวังและคุณภาพสิ่งแวดล้อม - พัฒนาเครือข่ายเฝ้าระวังฯ
CS5	ส่วนราชการมีการดำเนินการในการเปิดโอกาสได้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน	<u>A</u> <u>D</u> <u>L</u> <u>I</u>	: ดำเนินการ CS5 (A, D, L, I) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ กลุ่มงานส่งเสริมและเผยแพร่ : ตัวชี้วัดที่ 3.2 ระดับความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ/โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

หมวด/ประเด็น	การดำเนินการ	การพิจารณา	หน่วยงานรับผิดชอบ
CS6	ส่วนราชการมีการวัดทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มที่กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ	<u>A/D</u> <u>L/I</u>	: ดำเนินการ CS6 (A/D, L/I) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กลุ่มสารสนเทศ - website สำนักงานฯ 2. กลุ่มส่งเสริมและเผยแพร่ - ศูนย์บริการประชาชน 3. คณะทำงาน PMQA สสภ.10 4. กลุ่มเฝ้าระวังและคุณภาพสิ่งแวดล้อม - พัฒนาเครือข่ายเฝ้าระวังฯ
CS7	ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการซึ่งจะต้องมีเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการ โดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ	<u>A/D/I</u>	: ดำเนินการ CS 7 (A/D/I) : ออกคำสั่งให้มีผู้รับผิดชอบ กำหนดเป็นตัวชี้วัด IPA บุคคล และจัดระบบติดตามประเมินผล โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กลุ่มเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ศูนย์วัฒนธรรม ประภีระเค) - การให้บริการวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมกรณีการร้องเรียนปัญหามลพิษทางน้ำ 2. กลุ่มวิเคราะห์ (คุณวิทยา คงแหลม) - การให้บริการวิชาการในการจัดการอุบัติเหตุจากสารเคมีกรณีก๊าซแอมโมเนียรั่ว 3. คณะทำงาน PMQA สสภ.10 4. ฝ่ายบริหารทั่วไป - งานอำนวยการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด/ประเด็น	การดำเนินการ	การพิจารณา	หน่วยงานรับผิดชอบ
หมวด 4 IT1	ส่วนราชการต้องมีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ต้องมีฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย	A D	ร่วมดำเนินการตามที่ ศทส.เจ้าภาพหลักร้องขอ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ กลุ่มสารสนเทศ และคณะทำงาน PMQA สสภ.10
IT2	ส่วนราชการทบทวนฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสร้างคุณค่า กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล	A D	หน่วยงานที่มีกระบวนการสร้างคุณค่า จัดให้มีระบบฐานข้อมูล โดยกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก คือ กลุ่มสารสนเทศ และประสานการดำเนินงานร่วมกับ 1. กลุ่มเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม (คุณชัยวัฒน์ ประกิระเค) - การให้บริการวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมกรณีการร้องเรียนปัญหามลพิษทางน้ำ 2. กลุ่มวิเคราะห์ฯ (คุณวิทยา คงแหลม) - การให้บริการวิชาการในการจัดการอุบัติเหตุจากสารเคมีกรณีก๊าซแอมโมเนียรั่ว 3. คณะทำงาน PMQA สสภ.10
IT3	ส่วนราชการต้องมีฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุนกระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล	A D	ร่วมดำเนินการตามที่ ศทส.เจ้าภาพหลักร้องขอ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ กลุ่มสารสนเทศ และคณะทำงาน PMQA สสภ.10
IT4	ส่วนราชการต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม	A D	: ให้บริการข้อมูลผ่าน website : ร่วมดำเนินการตามที่ ศทส.เจ้าภาพหลักร้องขอ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ กลุ่มสารสนเทศ
IT5	ส่วนราชการต้องมีระบบติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System)	A D L	ร่วมดำเนินการตามที่ ศทส.เจ้าภาพหลักร้องขอ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ กลุ่มสารสนเทศ และคณะทำงาน PMQA สสภ.10
IT6	ส่วนราชการต้องมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ	A D	ร่วมดำเนินการตามที่ ศทส.เจ้าภาพหลักร้องขอ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ กลุ่มสารสนเทศ และคณะทำงาน PMQA สสภ.10
IT7	ส่วนราชการต้องทำแผนการจัดการความรู้และนำไปปฏิบัติ	A D	รายงานผลการดำเนินงานตามแผน KM ของหน่วยงาน และ KM Action Plan โดยกำหนดผู้รับผิดชอบดังนี้ คณะทำงาน KM - จัดทำและดำเนินการแผนจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด/ประเด็น	การดำเนินการ	การพิจารณา	หน่วยงานรับผิดชอบ
หมวด 5 HR1	ส่วนราชการต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากร รวมทั้งต้องมี การวิเคราะห์ความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร	A D L	ดำเนินการตามที่ สบก. ร้องขอ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ คณะทำงาน PMQA สสภ.10
HR2	ส่วนราชการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	<u>A</u> <u>D</u> !	จัดสรรเงินรางวัลและการเลื่อนเงินเดือนเชื่อมโยงกับระบบการประเมินผล โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. ฝ่ายบริหารทั่วไป - รับทราบเกณฑ์และสื่อสารในหน่วยงาน - แจ้งผลการประเมิน 2. กพร.สสภ.10 - จัดทำแบบมอบหมายงานตามคำรับรองฯ เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการรอบ 6 เดือน (ครั้งที่ 1)
HR3	ส่วนราชการต้องดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3 ไปปฏิบัติ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	<u>A</u> <u>D</u> <u>L</u> !	: ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ การบริหารทรัพยากรบุคคลและ การพัฒนาบุคลากรที่กำหนดไว้ใน SP3 โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ ฝ่ายบริหารทั่วไป (แผนพัฒนาบุคลากร สสภ.10 ปี 2553)
HR4	ส่วนราชการต้องมีระบบการประกันคุณภาพของฝึกอบรม รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร	A D L	ดำเนินการตามที่ สพบ. ร้องขอ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ ฝ่ายบริหารทั่วไป และกลุ่มส่งเสริมและเผยแพร่
HR5	ส่วนราชการต้องมีแผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร	A D L	ดำเนินการตามที่ สบก. ร้องขอ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ ฝ่ายบริหารทั่วไปและคณะทำงาน PMQA สสภ.10

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด/ประเด็น	การดำเนินการ	การพิจารณา	หน่วยงานรับผิดชอบ
หมวด 6 PM1	ส่วนราชการต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ	A	ร่วมทบทวน PM 1 (A) กับคณะทำงาน PMQA สป. ทส. โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ คณะทำงาน PMQA สสภ.10
PM2	ส่วนราชการต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	<u>A</u> <u>D</u> <u>L</u>	: ร่วมทบทวน PM 2 (A) กับคณะทำงาน PMQA สป. ทส. : ลงรายละเอียดเฉพาะตามหัวข้อใน PM 2 (A) และดำเนินการ PM 2 (D และ L) : สื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กลุ่มเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม (คุณชัยวัฒน์ ประกิระเค) - การให้บริการวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมกรณีการร้องเรียนปัญหามลพิษทางน้ำ 2. กลุ่มวิเคราะห์ฯ (คุณวิทยา คงแหลม) - การให้บริการวิชาการในการจัดการอุบัติเหตุจากสารเคมีกรณีก๊าซแอมโมเนียรั่ว 3. คณะทำงาน PMQA สสภ.10
PM3	ส่วนราชการต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนด ที่สำคัญใน PM 2 และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง	<u>A</u> <u>D</u> <u>L</u>	ดำเนินการ PM 3 (A, D, L) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กลุ่มเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม (คุณชัยวัฒน์ ประกิระเค) - การให้บริการวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมกรณีการร้องเรียนปัญหามลพิษทางน้ำ 2. กลุ่มวิเคราะห์ฯ (คุณวิทยา คงแหลม) - การให้บริการวิชาการในการจัดการอุบัติเหตุจากสารเคมีกรณีก๊าซแอมโมเนียรั่ว 3. คณะทำงาน PMQA สสภ.10

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ (ต่อ)

หมวด/ประเด็น	การดำเนินการ	การพิจารณา	หน่วยงานรับผิดชอบ
PM4	ส่วนราชการต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการ เพื่อให้ส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง	<u>A</u> <u>D</u> <u>L</u> <u>I</u>	ดำเนินการ PM 4 (A, D, L,I) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กลุ่มเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม (คุณชัยวัฒน์ ประกิระเค) - การให้บริการวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมกรณีการร้องเรียนปัญหามลพิษทางน้ำ 2. กลุ่มวิเคราะห์ (คุณวิทยา คงแหลม) - การให้บริการวิชาการในการจัดการอุบัติเหตุจากสารเคมีกรณีก๊าซแอมโมเนียรั่ว 3. คณะทำงาน PMQA สสภ.10
PM5	ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐาน การปฏิบัติงานดังกล่าวให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ	<u>A</u> <u>D</u> <u>L</u> <u>I</u>	ดำเนินการ PM 5 (A, D, L,I) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กลุ่มเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม (คุณชัยวัฒน์ ประกิระเค) - การให้บริการวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมกรณีการร้องเรียนปัญหามลพิษทางน้ำ 2. กลุ่มวิเคราะห์ (คุณวิทยา คงแหลม) - การให้บริการวิชาการในการจัดการอุบัติเหตุจากสารเคมีกรณีก๊าซแอมโมเนียรั่ว 3. คณะทำงาน PMQA สสภ.10
PM6	ส่วนราชการต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผล การดำเนินการดีขึ้นและป้องกันให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ	<u>A</u> <u>D</u> <u>L</u>	ดำเนินการ PM 6 (A, D, L) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังนี้ 1. กลุ่มเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม (คุณชัยวัฒน์ ประกิระเค) - การให้บริการวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมกรณีการร้องเรียนปัญหามลพิษทางน้ำ 2. กลุ่มวิเคราะห์ (คุณวิทยา คงแหลม) - การให้บริการวิชาการในการจัดการอุบัติเหตุจากสารเคมีกรณีก๊าซแอมโมเนียรั่ว 3. คณะทำงาน PMQA สสภ.10

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

หมวด/ประเด็น	การดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	หมายเหตุ
หมวด 1 RM1	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของ มาตรการ / โครงการ ตามนโยบายการกำกับดูแล องค์กรที่ดี (อย่างน้อยด้านละ 1 มาตรการ / โครงการ)	1. งานพัสดุ : โครงการจัดซื้อ จัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อม 2. กลุ่มสารสนเทศ : โครงการจัดทำและพัฒนา website 3. กลุ่มสารสนเทศ :โครงการ พัฒนาศูนย์เตือนภัยมลพิษ สิ่งแวดล้อมระดับภาค 4. กลุ่มส่งเสริมฯ : โครงการ สำนักงานนออยู่ (กิจกรรม 5 ส)	ดูรายละเอียดตาม คู่มือประเด็น การดำเนินการที่ ครบถ้วน (ส่วนที่ 3) หน้าที่ 176
หมวด 2 RM 2	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของเป้าหมายของ โครงการตามแผนบริหารความเสี่ยง	กพร.สสภ.10 และฝ่าย บริหารทั่วไป แผนบริหารความเสี่ยง สสภ. 10	
หมวด 3 RM 3	ร้อยละความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ/ โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การบริหารราชการ	กลุ่มงานส่งเสริมและ เผยแพร่ : ตัวชี้วัดที่ 3.2 ระดับความสำเร็จของ ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ/ โครงการที่เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การบริหารราชการ	
หมวด 4 RM4.1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	กลุ่มงานส่งเสริมและ เผยแพร่	
หมวด 4 RM4.2	ร้อยละความสำเร็จของการบูรณาการข้อมูลสถิติภาครัฐ (statXchange)	คณะทำงาน PMQA สสภ.10 และกลุ่มสารสนเทศ	
หมวด 4 RM4.3	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของ การดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้	คณะทำงาน KM	

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ต่อ)

หมวด/ประเด็น	การดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	หมายเหตุ
หมวด 5 RM5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร	ฝ่ายบริหารทั่วไป	
หมวด 6 RM6	จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น	<p>1. กลุ่มเฝ้าระวังคุณภาพ สิ่งแวดล้อม (คุณชัยวัฒน์ ประภีระเค)</p> <p>- การให้บริการวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมกรณีการร้องเรียน ปัญหามลพิษทางน้ำ</p> <p>2. กลุ่มวิเคราะห์ (คุณวิทยา คงแหลม)</p> <p>- การให้บริการวิชาการในการจัดการอุบัติเหตุจากสารเคมี กรณีก๊าซแอมโมเนียรั่ว</p> <p>3. คณะทำงาน PMQA สสภ.10</p>	