



แผนปฏิบัติการ ด้านการพัฒนางองค์กร ประจำปีงบประมาณ 2559-2560

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	1
สรุปแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางองค์กรประจำปีงบประมาณ 2559	1
สรุปแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางองค์กรประจำปีงบประมาณ 2560	1
1. ความเป็นมา	2
2. วัตถุประสงค์	2
3. ตัวชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางองค์กร	3
4. รายละเอียดแผนปฏิบัติการ ด้านการพัฒนางองค์กร ประจำปี พ.ศ. 2559	16
5. รายละเอียดแผนปฏิบัติการ ด้านการพัฒนางองค์กร ประจำปี พ.ศ. 2560	42

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศหรือองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) เป็นอีกยุทธศาสตร์ที่สำคัญของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) โดยในแผนกลยุทธ์ สผ. พ.ศ. 2559-2564 ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ พัฒนาองค์ความรู้และระบบบริหารจัดการ โดยมีเป้าประสงค์ที่จะยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

ในปีงบประมาณ 2559 สผ. ได้ดำเนินการจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ ระยะ 6 ปี (ปีงบประมาณ 2559-2564) และได้แปลงมาสู่ภาคปฏิบัติ ผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาองค์กรประจำปีงบประมาณ 2559 และปีงบประมาณ 2560 โดยได้ทำการวิเคราะห์จุดอ่อนหรือโอกาสในการปรับปรุง จากรายงานป้อนกลับ (Feedback Report) จากการได้รับการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ขึ้นพื้นฐาน (Certified FL) ในปี 2557 จากสำนักงาน ก.พ.ร. และนำมาจัดลำดับความสำคัญตามความสอดคล้องกับทิศทาง วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ และโอกาสในความสำเร็จ สู่การจัดทำแผนข้างต้น เพื่อเป็นเส้นทางในระยะยาวและระยะสั้นให้กับผู้บริหารและบุคลากร สผ. นำไปพัฒนา เรียนรู้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สามารถยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานสากล อันนำไปสู่องค์กรที่มีการเติบโตอย่างสมดุล ยั่งยืน และเป็นเลิศ สร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างเหนือความคาดหมาย

สรุปแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาองค์กรประจำปีงบประมาณ 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 8 แผนงาน ดังนี้

แผนพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ
1. การสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงตามเกณฑ์ PMQA 2. พัฒนาระบบสื่อสารและการเป็นต้นแบบที่ดีของผู้บริหารระดับสูง 3. การพัฒนากระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และการนำไปสู่การปฏิบัติ 4. ทบทวนการแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและระบบรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5. การทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดในระดับองค์กรและตัวชี้วัดของหน่วยงาน รวมทั้งตัวชี้วัดรายบุคคล 6. การกำหนดปัจจัย และการสำรวจความผูกพันรวมทั้งการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร 7. การออกแบบและปรับปรุงระบบงาน และกระบวนการทำงานหลัก 8. การบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรมองค์กร

สรุปแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาองค์กรประจำปีงบประมาณ 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 5 แผนงาน ดังนี้

แผนพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ
1. การปรับปรุงระบบการกำกับดูแลองค์กร 2. การยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 3. การสำรวจและยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. การพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้ 5. การบริหารจัดการอัตราค่าจ้าง และพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร

1. ความเป็นมา

สืบเนื่องจากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้กำหนด Roadmap การพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูงตามแนวคิดปรับปรุงทีละขั้นเพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) โดยมีเป้าหมายหลักภายในปี พ.ศ. 2564 : สผ. ต้องได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) รายหมวด 4 หมวด และได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น (หรือมีคะแนนมากกว่า 400 คะแนน) โดยในช่วง 2 ปีแรก (พ.ศ. 2559-2560) เน้นการวางรากฐานแนวทางของแต่ละกระบวนการให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้มีการสอบทานจากบุคคลภายนอกเป็นระยะ และนำผลจากรายงานป้อนกลับที่ได้รับจากการเข้าตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และในปีที่ 3-6 (พ.ศ. 2561 – 2564) มุ่งพัฒนาผลการดำเนินงานรายหมวดให้เป็นเลิศ

สำนักงานฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการปรับปรุงประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับขีดความสามารถองค์กรให้มีสมรรถนะสูง ภายใต้การประเมินผลตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ (PMQA) จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางในระยะยาว (Roadmap) และกำหนดแผนปฏิบัติการในระยะสั้นเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ภายใต้การประเมินตนเองอย่างถูกต้อง และค้นหาโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) ได้อย่างครบถ้วน รวมถึงต้องมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ภายใต้การนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง การทุ่มเทของบุคลากรทุกคน การออกแบบและการจัดระบบงาน/กระบวนการทำงาน/ข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และมีความถูกต้องครบถ้วน จึงมีการจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาปรับปรุงองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ที่มีความเชื่อมโยง สอดคล้อง บูรณาการกับแผนการพัฒนาปรับปรุงองค์กร (OFI Roadmap) ระยะเวลา 6 ปี (พ.ศ. 2559 - 2564) และเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของทิศทางการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ที่ชัดเจน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ 2559 และปีงบประมาณ 2560 ที่เป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับแผนแม่บทการพัฒนาองค์กร ปีงบประมาณ 2559-2564

2.2 เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากร สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งใช้ติดตามประเมินผล เรียนรู้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการบูรณาการระหว่างสำนัก/กอง ตามวงจรของการเรียนรู้ของระบบ PMQA

3. ตัวชี้วัดและเป้าหมายของแต่ละแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางองค์กร

แผนพัฒนางองค์กร : กรณีเริ่มดำเนินการปี 2559

1. การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (ทุกหมวด)	ระดับความรู้ของผู้เข้าอบรมเพิ่มขึ้น	- ผู้เข้าอบรมอย่างน้อยร้อยละ 80 มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นหลังเข้ารับการอบรม	-	-	-	-	-
2. การพัฒนาระบบสื่อสารและการเป็นต้นแบบที่ดีของผู้บริหารระดับสูง (หมวด 1)	- อัตราการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ - ผลประเมินตนเองของผู้บริหารระดับสูงในการปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร	- บุคลากรมีอัตรารับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ ร้อยละ 70 - ผลประเมินตนเองของผู้บริหารระดับสูงในการปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร ร้อยละ 65	- บุคลากรมีอัตรารับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ ร้อยละ 72.5 - ผลประเมินตนเองของผู้บริหารระดับสูงในการปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร ร้อยละ 67.5	- บุคลากรมีอัตรารับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ ร้อยละ 75 - ผลประเมินตนเองของผู้บริหารระดับสูงในการปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร ร้อยละ 70	- บุคลากรมีอัตรารับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ ร้อยละ 77.5 - ผลประเมินตนเองของผู้บริหารระดับสูงในการปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร ร้อยละ 72.5	- บุคลากรมีอัตรารับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ ร้อยละ 80 - ผลประเมินตนเองของผู้บริหารระดับสูงในการปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร ร้อยละ 75	- บุคลากรมีอัตรารับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และ ยุทธศาสตร์ ร้อยละ 80 - ผลประเมินตนเองของผู้บริหารระดับสูงในการปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร ร้อยละ 80

3. การทบทวน กระบวนการวางแผน ยุทธศาสตร์ (หมวด 2)	- มีการทบทวน กระบวนการวางแผน ยุทธศาสตร์ทุกปี - ระดับคุณภาพของ แผนยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการ - ร้อยละความสำเร็จ ของยุทธศาสตร์ - ร้อยละความสำเร็จ ตามเป้าหมายของ แผนปฏิบัติการ ประจำปี	- มีปฏิทิน ขั้นตอนการ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระบบฐานข้อมูลที่ใช้ วิเคราะห์กำหนด ยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน - มีตัวชี้วัดและเป้าหมาย ในแต่ละยุทธศาสตร์ที่ ครบถ้วน และตอบสนอง วิสัยทัศน์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - ระดับความสำเร็จ เฉลี่ยตามเป้าประสงค์ ของยุทธศาสตร์คิดเป็น ร้อยละ 70 - ระดับความสำเร็จ เฉลี่ยตามเป้าหมายของ แผนปฏิบัติการประจำปี คิดเป็นร้อยละ 80	- ปรับปรุงกระบวนการ วางแผนยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการประจำปี อย่างต่อเนื่องโดยเพิ่ม การมีส่วนร่วมระหว่าง หน่วยงานภายในและ หน่วยงานในพื้นที่ - มีการติดตามประเมินผล ระดับความก้าวหน้าใน แต่ละยุทธศาสตร์ทุก 6 เดือน - ระดับความสำเร็จเฉลี่ย ตามเป้าประสงค์ของ ยุทธศาสตร์คิดเป็น ร้อยละ 75 - ระดับความสำเร็จเฉลี่ย ตามเป้าหมายของแผน ปฏิบัติการประจำปี คิดเป็นร้อยละ 82.5	- ปรับปรุงกระบวนการ วางแผนยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการประจำปี อย่างต่อเนื่องโดยเพิ่ม การมีส่วนร่วมของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ ครอบคลุมทุกกลุ่ม - มีการติดตามประเมินผล ระดับความก้าวหน้าใน แต่ละยุทธศาสตร์ทุก 6 เดือน - ระดับความสำเร็จเฉลี่ย ตามเป้าประสงค์ของ ยุทธศาสตร์คิดเป็น ร้อยละ 80 - ระดับความสำเร็จเฉลี่ย ตามเป้าหมายของแผน ปฏิบัติการประจำปี คิดเป็นร้อยละ 85	- ปรับปรุงกระบวนการ วางแผนยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการประจำปี อย่างต่อเนื่อง - มีการติดตามประเมินผล ระดับความก้าวหน้าใน แต่ละยุทธศาสตร์ ทุก 6 เดือน - ระดับความสำเร็จ เฉลี่ยตามเป้าประสงค์ ของยุทธศาสตร์คิดเป็น ร้อยละ 85 - ระดับความสำเร็จ เฉลี่ยตามเป้าหมายของ แผนปฏิบัติการประจำปี คิดเป็นร้อยละ 87.5	- ปรับปรุงกระบวนการ วางแผนยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการประจำปี อย่างต่อเนื่อง - มีการติดตามประเมินผล ระดับความก้าวหน้าใน แต่ละยุทธศาสตร์ 6 เดือน - ระดับความสำเร็จ เฉลี่ยตามเป้าประสงค์ ของยุทธศาสตร์คิดเป็น ร้อยละ 90 - ระดับความสำเร็จ เฉลี่ยตามเป้าหมายของ แผนปฏิบัติการประจำปี คิดเป็นร้อยละ 90	- ปรับปรุงกระบวนการ วางแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ ประจำปีอย่างต่อเนื่อง - มีการติดตาม ประเมินผลระดับ ความก้าวหน้าในแต่ละ ยุทธศาสตร์ ทุก 6 เดือน - ระดับความสำเร็จ เฉลี่ยตามเป้าประสงค์ ของยุทธศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 100 - ระดับความสำเร็จ เฉลี่ยตามเป้าหมาย ของแผนปฏิบัติการ ประจำปีคิดเป็น ร้อยละ 100
--	--	--	--	--	--	---	--

4. ปรับปรุงแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและระบบรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3)	- ความสำเร็จในการจำแนกกลุ่มลูกค้า - วิธีการรับฟังเสียงครอบคลุมทุกกลุ่มฯ - มีมาตรฐานในการตอบสนองในแต่ละช่องทาง และดำเนินการได้ตามที่กำหนด - เชื่อมโยง VOCs กับกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และการปรับปรุงกระบวนการ	- มีขั้นตอนในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียชัดเจน - มีวิธีการ ช่องทางการรับฟังเสียงครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- มีระบบบันทึกข้อมูล VOCs ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีระบบการติดตามรายงานผล และจัดการ VOCs - กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการตอบสนองผู้รับบริการในแต่ละช่องทางที่ชัดเจน	- ระบบVOCs ตอบสนองผู้รับบริการได้ร้อยละ 80 ของมาตรฐานที่กำหนดไว้ - มีการประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของช่องทางVOCs ที่สำคัญ - นำความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและข้อมูลต่างๆจากระบบVOCs ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการหรือกระบวนการทำงานรวมทั้งการวางแผนยุทธศาสตร์	- มีการทบทวนเพิ่มช่องทางใหม่ๆ หรือมาตรฐานในการตอบสนองผู้รับบริการ - ระบบVOC ตอบสนองผู้รับบริการได้ร้อยละ 90 ของมาตรฐานที่กำหนดไว้ - มีผลประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง VOCs ที่สำคัญไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	- มีการทบทวนเพิ่มช่องทางใหม่ๆ หรือมาตรฐานในการตอบสนองผู้รับบริการ - ระบบVOC ตอบสนองผู้รับบริการได้ร้อยละ 100 ของมาตรฐานที่กำหนดไว้ - มีผลประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง VOCs ที่สำคัญไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	- มีการทบทวนเพิ่มช่องทางใหม่ๆ หรือมาตรฐานในการตอบสนองผู้รับบริการ - ระบบ VOCs ตอบสนองผู้รับบริการได้ร้อยละ 100 ของมาตรฐานที่กำหนดไว้ - มีผลประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง VOCs ที่สำคัญไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
5.การทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดในระดับองค์กรและตัวชี้วัดหมวด 7 (หมวด 4 และ 7)	- ความสำเร็จในการจัดทำตัวชี้วัดในระดับองค์กร ระดับหน่วยงานและรายบุคคล	- ทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดในระดับองค์กรได้แล้วเสร็จ โดยมี ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร และมีเป้าหมายที่ชัดเจน	- ทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดในระดับองค์กรและถ่ายทอดไปสู่ระดับหน่วยงานอย่างสอดคล้อง	- ทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดในระดับองค์กรและถ่ายทอดไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลอย่างสอดคล้อง	- ทบทวนกำหนดตัวชี้วัดในระดับองค์กรและถ่ายทอดไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลอย่างสอดคล้อง	- ทบทวนกำหนดตัวชี้วัดในระดับองค์กรและถ่ายทอดไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลอย่างสอดคล้อง	- ทบทวนกำหนดตัวชี้วัดในระดับองค์กรและถ่ายทอดไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลอย่างสอดคล้อง

	- ความสำเร็จในการจัดทำตัวชี้วัดในหมวด 7 เพื่อรองรับหมวด 1-6	- กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย ผลลัพธ์ในหมวด 7 ที่เชื่อมโยงกับกระบวนการหมวด 1-6 อย่างน้อยหมวดละ 1 ตัวชี้วัด และเริ่มจัดเก็บผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย	- กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย ผลลัพธ์ในหมวด 7 ที่เชื่อมโยงกับกระบวนการหมวด 1-6 อย่างน้อยหมวดละ 2 ตัวชี้วัด และจัดเก็บผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย (ผลงาน 2 ปี)	- นำผลงานตัวชี้วัดรายบุคคลในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงไปเชื่อมโยงกับแรงจูงใจ - กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย ผลลัพธ์ในหมวด 7 ที่เชื่อมโยงกับกระบวนการหมวด 1-6 อย่างน้อยหมวดละ 3 ตัวชี้วัด และจัดเก็บผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย (ผลงาน 3 ปี)	- นำผลงานตัวชี้วัดรายบุคคลในกลุ่มผู้บริหารระดับกลางไปเชื่อมโยงกับแรงจูงใจ - กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย ผลลัพธ์ในหมวด 7 ที่เชื่อมโยงกับกระบวนการหมวด 1-6 โดยครอบคลุมทุกหัวข้อ และทุกกระบวนการตามเกณฑ์ PMQA พร้อมทั้งจัดเก็บผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย (ผลงาน 3 ปี)	- นำผลงานตัวชี้วัดรายบุคคลในกลุ่มที่คัดเลือกไปเชื่อมโยงกับแรงจูงใจ - กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย ผลลัพธ์ในหมวด 7 ที่เชื่อมโยงกับกระบวนการหมวด 1-6 โดยครอบคลุมทุกหัวข้อ และทุกกระบวนการใน PMQA และทุกกลุ่มผู้รับบริการจัดเก็บผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย (ผลงาน 3 ปี)	- นำผลงานตัวชี้วัดรายบุคคลทุกกลุ่มไปเชื่อมโยงกับแรงจูงใจ - กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย ผลลัพธ์ในหมวด 7 ที่เชื่อมโยงกับกระบวนการหมวด 1-6 โดยครอบคลุมทุกหัวข้อ และทุกกระบวนการตามเกณฑ์ PMQA และทุกกลุ่มผู้รับบริการ พร้อมทั้งจัดเก็บผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย (ผลงาน 3 ปี) และสามารถประเมินผลได้ครบถ้วนตามหลัก LeTCLi
--	---	--	--	--	---	--	---

หมายเหตุ : LeTCLi หมายถึง เกณฑ์การประเมินในมิติผลลัพธ์ ตามกรอบ PMQA

ซึ่งย่อมาจาก Le= level, T = Trend, C = Comparison , Li = Link to the vision

6. การกำหนดปัจจัยและการสำรวจความผูกพันของบุคลากร (หมวด 5)	- ความสำเร็จในการค้นหาปัจจัยผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร - ระดับความพึงพอใจของบุคลากร - ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร	- มีกระบวนการค้นหาปัจจัยผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในแต่ละกลุ่ม และสามารถสรุปปัจจัยได้แล้วเสร็จ - มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร และผลความพึงพอใจ ร้อยละ 70 - มีการสำรวจระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรและมีผลความผูกพัน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60	- จัดทำโครงการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรได้แล้วเสร็จ - ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ร้อยละ 72.5 - ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรไม่น้อยกว่า ร้อยละ 65 - ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ร้อยละ 72.5 - ทบทวนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม	- จัดทำโครงการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร โดยสามารถตอบสนองได้ทุกกลุ่มบุคลากร (ต่อเนื่อง) - ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ร้อยละ 75 - ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 - ทบทวนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม	- จัดทำโครงการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร โดยสามารถตอบสนองได้ทุกกลุ่มบุคลากร (ต่อเนื่อง) - ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ร้อยละ 77.5 - ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75 - ทบทวนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม	- จัดทำโครงการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร โดยสามารถตอบสนองได้ทุกกลุ่มบุคลากร (ต่อเนื่อง) - ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ร้อยละ 80 - ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 - ทบทวนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม	- จัดทำโครงการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร โดยสามารถตอบสนองได้ทุกกลุ่มบุคลากร (ต่อเนื่อง) - ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ร้อยละ 80 - ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 - ทบทวนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม
7. การออกแบบและปรับปรุง ระบบงาน และกระบวนการทำงานหลัก (หมวด 6)	จำนวนกระบวนการที่มีการทบทวนมาตรฐาน Work Flow และมีการพัฒนาปรับปรุง รวมทั้งติดตามประเมินผล	3 กระบวนการหลัก	3 กระบวนการหลัก	4 กระบวนการหลัก	3 กระบวนการสนับสนุน	4 กระบวนการสนับสนุน	- มีการกำหนดตัวชี้วัดในกระบวนการ (In-Process Measure) ได้ครบทุกกระบวนการ - มีการทบทวนพัฒนาปรับปรุงทุกกระบวนการที่อยู่ใน Value Chain ของ สผ.

8. การบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรมองค์กร (หมวด 4)	- จำนวนองค์ความรู้ที่มีการจัดเก็บและแบ่งปัน - จำนวนองค์ความรู้ที่นำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน - จำนวนความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆที่เกิดขึ้นจากบุคลากร - จำนวนนวัตกรรมที่เกิดขึ้นและนำไปใช้ประโยชน์ - ระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรในกิจกรรม KM และ Innovation	- จัดทำแผนแม่บทการจัดการความรู้ระยะยาวและแผนปฏิบัติการแล้วเสร็จ และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ สม.	- มีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการความรู้ที่เป็นมาตรฐาน และกิจกรรมส่งเสริมในแต่ละขั้นตอน - มีระบบ IT รองรับการจัดเก็บ เผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์ความรู้ในระดับองค์กร - จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้รางวัล อย่างน้อย 1 กิจกรรม - มีองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นทั้ง Tacit และ Explicit อย่างน้อย อย่างละ 1 เรื่อง และมีการนำไปใช้ประโยชน์	- ผู้บริหารและบุคลากรร้อยละ 70 เข้ามาใช้ระบบ KMS - จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้รางวัลอย่างน้อย 2 กิจกรรม - มีองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นทั้ง Tacit และ Explicit อย่างน้อยอย่างละ 2 เรื่อง และมีการเผยแพร่และนำไปใช้ประโยชน์	- ผู้บริหารและบุคลากรร้อยละ 75 เข้ามาใช้ระบบ KMS - จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้รางวัลอย่างน้อย 2 กิจกรรม - มีช่องทางหรือกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนทั่วไป - มีการจัดเก็บ และเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกิดขึ้น อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 เรื่อง	- ผู้บริหารและบุคลากรร้อยละ 80 เข้ามาใช้ระบบ KMS - จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และให้รางวัลอย่างน้อย 2 กิจกรรม - มีแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมได้ - อย่างน้อย 1 เรื่อง และนำไปใช้ประโยชน์	- ผู้บริหารและบุคลากรร้อยละ 85 เข้ามาใช้ระบบ KMS - จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และให้รางวัลอย่างน้อย 2 กิจกรรม - มีแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมได้อย่างน้อย 2 เรื่อง และนำไปใช้ประโยชน์
--	--	--	--	--	---	--	--

แผนพัฒนาองค์กร : องค์กรเริ่มดำเนินการปี 2560

1. การปรับปรุงระบบการกำกับดูแลองค์กร (หมวด 1)	- การจัดทำแผนงานด้านกำกับดูแลองค์กร - ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	- จัดทำแผนแม่บทการกำกับดูแลองค์กรที่ดีในระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี 2560 แล้วเสร็จและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ - ผลการประเมินร้อยละความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 60	- จัดกิจกรรมส่งเสริมธรรมาภิบาลอย่างน้อย 1 กิจกรรม - ผู้บริหารและบุคลากรเข้าร่วมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 65 - ผลการประเมินร้อยละความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 65 (โดยแยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มบุคลากร)	- จัดกิจกรรมส่งเสริมธรรมาภิบาลอย่างน้อย 2 กิจกรรม - ผู้บริหารและบุคลากรเข้าร่วมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 - ผลการประเมินร้อยละความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 70 (โดยแยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มบุคลากร และแยกตามหัวข้อธรรมาภิบาลที่ สผ. กำหนด)	- จัดกิจกรรมส่งเสริมธรรมาภิบาลอย่างน้อย 3 กิจกรรม - ผู้บริหารและบุคลากรเข้าร่วมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75 - ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่งเสริมความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 75 (โดยแยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มบุคลากร และแยกตามหัวข้อธรรมาภิบาลที่ สผ. กำหนด)	- จัดกิจกรรมส่งเสริมธรรมาภิบาลอย่างน้อย 4 กิจกรรม - ผู้บริหารและบุคลากรเข้าร่วมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 - ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่งเสริมความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 80 (โดยแยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มบุคลากร และแยกตามหัวข้อธรรมาภิบาลที่ สผ. กำหนด)
---	--	---	--	--	---	---	---

2. การยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (หมวด 1)	- มีแนวทางและแผนงานด้าน CSR ที่เป็นระบบ - ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมกิจกรรม - ประเมิน Outcome และ Impact	-	- จัดทำนโยบายและแผนงาน/ CSR ทั้งในระยะสั้น/ยาว โดยครอบคลุม ทั้ง CSR in-Process และ CSR After Process - กำหนดขอบเขต CSR ชุมชนเป้าหมายที่สำคัญและทำการวิเคราะห์ผลกระทบและความต้องการ/ความคาดหวังของชุมชน - ผลสำรวจภาพลักษณ์ สผ. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน ชุมชน กลุ่มเป้าหมาย ตัวแทนเครือข่าย ร้อยละ 60	- ดำเนินการได้ตามแผนงานประจำปี ร้อยละ 100 โดยนำความต้องการของชุมชน ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย มาพิจารณาจัดทำโครงการหรือกิจกรรม - จัดกิจกรรมส่งเสริม CSR ทั้ง CSR in-Process และ CSR After Process อย่างละ 1 กิจกรรม - ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 65 - สามารถประเมินตัวชี้วัด Output Outcome และ Impact ของแต่ละโครงการ และมีเป้าหมายตัววัดที่สะท้อนความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	- ดำเนินการได้ตามแผนงานประจำปี ร้อยละ 100 โดยนำความต้องการของชุมชน ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย มาพิจารณาจัดทำโครงการหรือกิจกรรม - จัดกิจกรรมส่งเสริม CSR ทั้ง CSR in-Process และ CSR After Process อย่างละ 1 กิจกรรม - ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 - ศึกษาแนวทางการปรับปรุงให้เป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) ที่เหมาะสม	- ดำเนินการได้ตามแผนงานประจำปี ร้อยละ 100 - จัดกิจกรรมส่งเสริม CSR ทั้ง CSR in-Process และ CSR After Process อย่างละ 1 กิจกรรม - ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 - จัดทำโครงการปรับปรุงให้เป็นสำนักงานสีเขียวในพื้นที่นำร่อง - สามารถประเมินตัวชี้วัด Output Outcome และ Impact ของแต่ละโครงการ และมีเป้าหมายตัววัดที่สะท้อนความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	- ดำเนินการได้ตามแผนงานประจำปี ร้อยละ 100 - จัดกิจกรรมส่งเสริม CSR ทั้ง CSR in-Process และ CSR After Process อย่างละ 1 กิจกรรม - ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 - ขยายผลโครงการปรับปรุงให้เป็นสำนักงานสีเขียว - สามารถประเมินตัวชี้วัด Output Outcome และ Impact ของแต่ละโครงการ และมีเป้าหมายตัววัดที่สะท้อนความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
--	--	----------	--	--	--	--	--

2. การยกระดับความ รับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม (หมวด 1) (ต่อ)				- ผลสำรวจภาพลักษณ์ สผ. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ประชาชน ชุมชนกลุ่มเป้าหมาย ตัวแทนเครือข่าย ร้อยละ 65	- สามารถประเมิน ตัวชี้วัด Output Outcome และImpact ของแต่ละโครงการ และ มีเป้าหมายตัววัดที่ สะท้อนความยั่งยืนด้าน สังคมและสิ่งแวดล้อม ผลสำรวจภาพลักษณ์ สผ. ด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมจาก ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ประชาชน ชุมชนกลุ่มเป้าหมาย ตัวแทนเครือข่าย ร้อยละ 70	- ผลสำรวจภาพลักษณ์ สผ. ด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมจาก ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ประชาชน ชุมชนกลุ่มเป้าหมาย ตัวแทนเครือข่าย ร้อยละ 75	- ผลสำรวจ ภาพลักษณ์ สผ. ด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม จากผู้รับบริการ ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน ชุมชน กลุ่มเป้าหมาย ตัวแทนเครือข่าย ร้อย ละ 80
--	--	--	--	---	---	---	---

3. การสำรวจและ ยกระดับความพึง พอใจ ของ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3)	- ความสำเร็จในการ จัดทำกระบวนการ สำรวจความพึงพอใจ - ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย - ระดับความเชื่อมั่น หรือการยอมรับใน การขับเคลื่อน นโยบายด้าน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	-	- ทบทวนกระบวนการ ประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจให้ ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วน เสียทุกกลุ่ม - ทบทวนกระบวนการ ประเมินความผูกพันของ ผู้รับบริการให้ครอบคลุม ทุกกลุ่ม - ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย มีความพึง พอใจไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 - ระดับความเชื่อมั่นและ การยอมรับของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70	- พัฒนาวิธีการประเมิน ความพึงพอใจ และความ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ที่หลากหลาย แตกต่าง กันในแต่ละกลุ่ม - จัดทำแผนปรับปรุงการ ให้บริการ มาตรฐานการ ให้บริการ เพื่อเพิ่มความ พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย มีความพึง พอใจไม่น้อยกว่า ร้อยละ 72.5 - ระดับความเชื่อมั่นและ การยอมรับของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียไม่น้อยกว่า ร้อยละ 72.5	- จัดทำแผนปรับปรุง การให้บริการ มาตรฐาน การให้บริการ เพื่อเพิ่ม ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย - ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย มีความ พึงพอใจไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75 - ระดับความเชื่อมั่น และการยอมรับของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75 - ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึง สพ. ในทางที่ดี ร้อยละ 75	- จัดทำแผนปรับปรุง การให้บริการ มาตรฐาน การให้บริการ เพื่อเพิ่ม ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย - ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย มีความ พึงพอใจไม่น้อยกว่า ร้อยละ 77.5 - ระดับความเชื่อมั่น และการยอมรับของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียไม่น้อยกว่า ร้อยละ 77.5 - ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึง สพ. ในทางที่ดี ร้อยละ 77.5	- จัดทำแผนปรับปรุง การให้บริการ มาตรฐานการ ให้บริการ เพื่อเพิ่ม ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย มี ความพึงพอใจไม่น้อย กว่า ร้อยละ 80 - ระดับความเชื่อมั่น และการยอมรับของ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียไม่น้อย กว่า ร้อยละ 80 - ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย กล่าวถึง สพ. ในทาง ที่ดี ร้อยละ 80
---	---	----------	--	---	--	--	--

4. การพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้ (หมวด 4)	- ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศเทียบกับแผนงานประจำปี - ความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้งานที่มีต่อระบบสารสนเทศ - มาตรฐานในการให้บริการด้านสารสนเทศ - ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้งานระบบสารสนเทศ - จำนวนครั้งที่ระบบงานใช้งานไม่ได้ (Down time)	-	- จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระยะยาวและแผนปฏิบัติการแล้วเสร็จ - มีระบบติดตามประเมินผลในแต่ละระบบงาน (สถิติความพร้อมใช้งาน) อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส - ความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้ระบบงาน ร้อยละ 70 - ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้ระบบงาน ร้อยละ 70 - จำนวนครั้งและระยะเวลาที่ระบบงานหยุดชะงักไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด	- จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระยะยาวและแผนปฏิบัติการแล้วเสร็จ - มีระบบติดตามประเมินผลในแต่ละระบบงานอย่างน้อยเป็นรายไตรมาส - ความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้ระบบงาน ร้อยละ 75 - ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้ระบบงาน ร้อยละ 75 - จำนวนครั้งและระยะเวลาที่ระบบงานหยุดชะงักไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด	- ดำเนินการได้ตามแผนปฏิบัติการ ร้อยละ 100 - มีระบบติดตามประเมินผลในแต่ละระบบงานอย่างน้อยเป็นรายไตรมาส และมีแนวทางปรับปรุงแก้ไข - ความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้ระบบงาน ร้อยละ 80 - ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้ระบบงาน ร้อยละ 80 - จำนวนครั้งและระยะเวลาที่ระบบงานหยุดชะงักไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด - จัดทำแผนความต่อเนื่องรองรับเหตุฉุกเฉิน (BCP ด้าน IT) โดยครอบคลุมเหตุการณ์สำคัญ	- จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระยะยาว และแผนปฏิบัติการแล้วเสร็จ - มีระบบติดตามประเมินผลในแต่ละระบบงานอย่างน้อยเป็นรายไตรมาส - ความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้ระบบงาน ร้อยละ 80 - ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้ระบบงาน ร้อยละ 80 - จำนวนครั้งและระยะเวลาที่ระบบงานหยุดชะงักไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด - นำแผนความต่อเนื่องรองรับเหตุฉุกเฉินไปปฏิบัติในพื้นที่นำร่อง	- จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระยะยาวและแผนปฏิบัติการแล้วเสร็จ - มีระบบติดตามประเมินผลในแต่ละระบบงานอย่างน้อยเป็นรายไตรมาส - ความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้ระบบงาน ร้อยละ 90 - ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้ระบบงาน ร้อยละ 90 - จำนวนครั้งและระยะเวลาที่ระบบงานหยุดชะงักไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด - นำแผนความต่อเนื่องรองรับเหตุฉุกเฉินไปปฏิบัติในทุกพื้นที่
--	--	----------	---	---	---	---	---

5. การบริหารจัดการ อัตรากำลัง และ พัฒนาขีด ความสามารถ บุคลากร แบ่งเป็น 2 แผนงานย่อย							
5.1 การบริหารจัดการ อัตรากำลัง	- ทบทวนกระบวนการ ขั้นตอน การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย - ทบทวนปรับปรุง โครงสร้างองค์กร	-	- จัดทำแผนการบริหาร อัตรากำลังระยะยาวและ แผนประจำปี ที่สอดคล้อง กับแผนยุทธศาสตร์ - ทบทวนกระบวนการ ขั้นตอน หลักเกณฑ์การ สรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ให้เป็นมาตรฐาน - ทบทวนกระบวนการ ประเมินผลการปฏิบัติ งานรายบุคคล - ทบทวนการปรับปรุง โครงสร้างองค์กร - จำนวนวันลาหยุดเฉลี่ย ต่อคนต่อปี (วันคน/ปี) - อัตราการลาออกหรือขอ ย้ายงานของพนักงานใหม่ ไม่เกิน 1 ปี ต้องไม่เกิน ร้อยละ 2	- การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ได้ตาม ขั้นตอน ระยะเวลา มาตรฐาน และตามแผน งานร้อยละ 80 ของตำแหน่งทั้งหมด - นำแนวทางการเชื่อมโยง ผลงานของตัวชี้วัด รายบุคคลกับแรงจูงใจมา ใช้ทั่วทั้งองค์กร - จำนวนวันลาหยุดเฉลี่ย ต่อคนต่อปี (วันคน/ปี) - อัตราการลาออกหรือขอ ย้ายงานของพนักงานใหม่ ไม่เกิน 1 ปี ต้องไม่เกิน 2%	- การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ได้ตาม ขั้นตอน ระยะเวลา มาตรฐานและตาม แผนงานร้อยละ 85 ของ ตำแหน่งทั้งหมด - สำนักรวความพึงพอใจ ของหน่วยงานที่ได้รับ การบรรจุบุคลากรใหม่ที่มี คุณสมบัติตรงกับ ลักษณะงาน โดยมีความ พึงพอใจ ร้อยละ 80 - จำนวนวันลาหยุดเฉลี่ย ต่อคนต่อปี (วันคน/ปี) - อัตราการลาออกหรือ ขอย้ายงานของพนักงาน ใหม่ไม่เกิน 1 ปี ต้อง ไม่เกินร้อยละ 2	- การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ได้ตาม ขั้นตอน ระยะเวลา มาตรฐานร้อยละ 90 ของตำแหน่งทั้งหมด - สำนักรวความพึงพอใจ ของหน่วยงานที่ได้รับ การบรรจุบุคลากรใหม่ที่มี คุณสมบัติตรงกับ ลักษณะงาน โดยมีความ พึงพอใจ ร้อยละ 80 - จำนวนวันลาหยุดเฉลี่ย ต่อคนต่อปี (วันคน/ปี) - อัตราการลาออกหรือ ขอย้ายงานของพนักงาน ใหม่ไม่เกิน 1 ปี ต้องไม่ เกิน 2%	- การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ได้ตาม ขั้นตอน ระยะเวลา มาตรฐานร้อยละ 100 ของตำแหน่งทั้งหมด - สำนักรวความพึงพอใจ ของหน่วยงานที่ได้รับ การบรรจุบุคลากรใหม่ที่มี คุณสมบัติตรงกับ ลักษณะงาน โดยมีความ พึงพอใจ ร้อยละ 90 - จำนวนวันลาหยุด เฉลี่ยต่อคนต่อปี (วันคน/ปี) - อัตราการลาออกหรือ ขอย้ายงานของพนักงาน ใหม่ไม่เกิน 1 ปี ต้องไม่ เกิน ร้อยละ 2

5.2. การพัฒนาบุคลากร (HRD)	- การจัดทำ Training Roadmap - ร้อยละการฝึกอบรมเทียบกับแผนงาน - Competency Gap ที่ลดลง - การจัดทำ Training Roadmap	-	- การทบทวนมาตรฐานสมรรถนะ CC LC FC รายตำแหน่ง - การประเมิน Competency Gap รายตำแหน่ง (ทั้ง CC LC FC) - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (Training Roadmap) ระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี เป็นรายตำแหน่ง ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ - จำนวนชั่วโมงการอบรมต่อคนต่อปี (ชม./คน/ปี)	- Competency Gap โดยเฉลี่ยลดลงจากปีก่อน - จำนวนชั่วโมงการอบรมต่อคนต่อปี (ชม./คน/ปี) - ร้อยละ 80 ของผู้เข้าอบรมผ่านการทดสอบ (Post Test) - ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชาในการนำความรู้มาใช้หลังจากได้รับการอบรม ร้อยละ 70	- Competency Gap โดยเฉลี่ยลดลงจากปีก่อน - จำนวนชั่วโมงการอบรมต่อคนต่อปี (ชม./คน/ปี) - ร้อยละ 80 ของผู้เข้าอบรมผ่านการทดสอบ (Post Test) - ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชาในการนำความรู้มาใช้หลังจากได้รับการอบรม ร้อยละ 75 - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล (IDP) ของผู้บริหารระดับสูงทุกตำแหน่ง	- Competency Gap โดยเฉลี่ยลดลงจากปีก่อน - ร้อยละ 80 ของผู้เข้าอบรมผ่านการทดสอบ (Post Test) - ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชาในการนำความรู้มาใช้หลังจากได้รับการอบรม ร้อยละ 80 - การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เป็นรายบุคคล (IDP) ของบุคลากรในตำแหน่งงานที่สำคัญ	- Competency Gap โดยเฉลี่ยลดลงจากปีก่อน - ร้อยละ 80 ของผู้เข้าอบรมผ่านการทดสอบ (Post Test) - ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชาในการนำความรู้มาใช้หลังจากได้รับการอบรม ร้อยละ 80 - การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เป็นรายบุคคล (IDP) ของบุคลากรในตำแหน่งงานที่สำคัญ
----------------------------	--	---	---	--	---	--	--

4. รายละเอียดแผนปฏิบัติการ ด้านการพัฒนางองค์กร ประจำปี พ.ศ. 2559

ภาพรวมทุกหมวด

แผนงานที่ 1 : การสร้างความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (น้ำหนักร้อยละ 5)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : พัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศ
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและพัฒนาศักยภาพขององค์กรที่มี สมรรถนะสูงตามแนวทางของ PMQA	ตอบสนอง OFI : OFI 5.2-30
	งบประมาณ : -
	หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ตัวชี้วัด : 1.1 ระดับความรู้ของผู้เข้าอบรมเพิ่มขึ้น (น้ำหนักร้อยละ 5)	เป้าหมายปี 2559 : ผู้เข้าอบรมอย่างน้อย ร้อยละ 80 มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น หลังเข้ารับการอบรม

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
1. ออกแบบและจัดทำหลักสูตร และกำหนดกลุ่มบุคลากรเป้าหมาย ที่ควรได้รับการอบรม	20			→		
2. ทาหรือและขอความเห็นชอบจาก ผู้บริหาร	20			→		
3. จัดกิจกรรมพัฒนา อบรม หัวข้อ การยกระดับไปสู่องค์กรที่เป็นเลิศ (Roadmap to HPO) ตามแนวทาง PMQA 7 หมวด	20			→		

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
4. ประเมินผลหลังการฝึกอบรมฯ ถึงระดับ ความรู้ของผู้เข้าอบรมฯ เปรียบเทียบ ก่อนและหลังการอบรม รวมทั้งสำรวจ ความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรม	20				→	
5. สรุปผลการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะ ของผู้เข้ารับการอบรม เสนอผู้บริหาร ระดับสูง	20				→	

หมวดที่ 1 : ด้านการนำองค์กร

แผนงานที่ 2 การพัฒนาระบบสื่อสารและการเป็นต้นแบบที่ดี ของผู้บริหารระดับสูง (หมวด 1) (น้ำหนักร้อยละ 20)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร
วัตถุประสงค์ : - เพื่อให้ผู้นำระดับสูงมีแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ - เพื่อให้ผู้นำระดับสูงประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร	ตอบสนอง OFI : OFI 1.1-1 , 1.1-2 , 1.1-3
	งบประมาณ : -
	หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักงานเลขานุการกรม
ตัวชี้วัด : 2.1 อัตราการรับรู้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ (น้ำหนักร้อยละ 10)	เป้าหมายปี 2559 : ผลสำรวจการรับรู้ ของบุคลากร ในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ มีอัตรารับรู้ ร้อยละ 70
2.2 ร้อยละของผู้บริหารระดับสูงที่ปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 10)	ผลประเมินตนเองของผู้บริหารระดับสูงในการปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร ร้อยละ 65

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
1. ทบทวนกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม และกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผล (L)	10	● กระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม และตัวชี้วัดประสิทธิผล และวิสัยทัศน์ ค่านิยม ที่ทบทวนใหม่ และนำไปเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์		→		

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
2. ทบทวนวิเคราะห์ผลการสื่อสาร และช่องทาง ความถี่ในการสื่อสาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ในปัจจุบัน ทั้งที่เป็น แบบ 2 ทาง และทางเดียว และทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เทียบกับหน่วยงานชั้นนำให้ครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากร กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (L)	10	โอกาสในการปรับปรุง การสื่อสาร ในปี 2559		→		
3. กำหนดช่องทางใหม่ในการสื่อสารเพิ่มเติม รวมทั้งผู้รับผิดชอบ รูปแบบ เนื้อหา ความถี่ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร (A)	15	ช่องทางในการสื่อสารทั้งหมด ทั้งใหม่และเดิม ความถี่ ผู้รับผิดชอบ เนื้อหา รูปแบบ การเก็บข้อมูล การติดตามประเมินผล การรายงานผล			→	
4. มอบหมายให้ผู้นำระดับสูงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ อย่างสม่ำเสมอ (D)	5	หนังสือมอบหมายให้ผู้นำระดับสูงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสื่อสาร			→	→
5. ทบทวนบทบาทและพฤติกรรมพึง/ไม่พึงประสงค์ ของผู้นำระดับสูงที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรในแต่ละตัวอักษร NATURE (L)	10	พฤติกรรมพึงประสงค์ / ไม่พึงประสงค์ของผู้นำระดับสูง		→		
6. จัดทำ Dictionary ของค่านิยมองค์กรในแต่ละตัวอักษร เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินระดับความสอดคล้องของพฤติกรรมผู้นำระดับสูง ตามค่านิยมองค์กร รวมทั้งเกณฑ์ในการเป็น Role Model ในแต่ละด้านของผู้นำระดับสูง (A)	15	- หลักเกณฑ์ ค่าเกณฑ์วัดในการประเมินระดับการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงที่สะท้อนค่านิยมองค์กร - หลักเกณฑ์ในการยกระดับผู้นำระดับสูงให้เป็น Leadership Role Model ในแต่ละด้าน		→		

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
7. สื่อสารข้อ 5 และ 6 ให้กับผู้นำระดับสูง นำไปปฏิบัติ ตัวอย่างสม่ำเสมอ (D)	5	● หนังสือแจ้งให้ผู้นำระดับสูงนำไปปฏิบัติตาม			→	
8. จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้นำระดับสูง ปฏิบัติตน สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร (ในแต่ละตัวอักษร) มาก ยิ่งขึ้น (D)	10	● รายงานสรุปผลการจัดกิจกรรมและจำนวน ผู้บริหารที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการปฏิบัติตน ตามค่านิยมองค์กร			→	→
9. จัดทำแผนพัฒนาผู้นำตาม Leadership Role Model ที่กำหนดไว้ (A)	10	● แผนพัฒนาผู้นำระดับสูงให้เป็น Leadership Role Model				→
10. ประเมินผลการรับรู้ของบุคลากร ที่มีต่อพฤติกรรม ของผู้นำระดับสูง ที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร (L)	5	● ผลการประเมินอัตราการรับรู้ของบุคลากร ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้นำระดับสูง ที่สอดคล้องกับ ค่านิยมองค์กร				→
11. ประเมินผลการรับรู้ของบุคลากร ที่มีต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และยุทธศาสตร์ (L)	5	● ผลประเมินอัตราการรับรู้ของบุคลากร ที่มีต่อ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และยุทธศาสตร์				→

หมวดที่ 2 : การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

แผนงานที่ 3 : การทบทวนกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ (หมวด 2) (น้ำหนัก ร้อยละ 15)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : สร้างความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศ
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การวางแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีของ สม. มีแนวทางอย่างเป็นระบบ เป็นมาตรฐาน สามารถตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	คอบสนอง OFI : OFI 2.1-6 , 2.1-8 , งบประมาณ : - หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักงานเลขาธิการกรม
ตัวชี้วัด : 3.1 มีการทบทวนกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ทุกปี (น้ำหนัก ร้อยละ 3) 3.2 ระดับคุณภาพของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (น้ำหนัก ร้อยละ 4) 3.3 ร้อยละความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ (น้ำหนัก ร้อยละ 4) 3.4 ร้อยละความสำเร็จตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปี (น้ำหนัก ร้อยละ 4)	เป้าหมายปี 2559 : - มีปฏิทิน ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระบบฐานข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์กำหนดยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน - มีตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละยุทธศาสตร์ที่ครบถ้วน และตอบสนองวิสัยทัศน์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
1. ทบทวนแผนภาพ (Flowchart) ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะสั้น-ระยะยาว (L) และสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ (D) ● ระบุนายละเอียดขั้นตอนของกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์	15	● แผนภาพ (Flowchart) ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ได้รับการทบทวน ● ปฏิทินในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์		→		

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
- จัดทำปฏิทินในการวางแผนฯ - ระบุกรอบเวลาในแต่ละขั้นตอน - ระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน - ระบุผลผลิตในแต่ละขั้นตอน						
2. ทบทวนและกำหนดปัจจัยนำเข้าหรือข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน เพื่อวิเคราะห์ SWOT สมรรถนะหลัก ความได้เปรียบ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (L)	10	ตารางรายชื่อข้อมูล ความถี่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประเด็นที่นำไปวิเคราะห์ ผู้รับผิดชอบ		→		
3. ทบทวนแผนยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ที่ตอบสนอง ต่อวิสัยทัศน์ และความท้าทายขององค์กร 4 ด้าน (L) - ด้านพันธกิจ - ด้านปฏิบัติการ - ด้านทรัพยากรบุคคล - ด้านความต้องการของผู้รับบริการ (L)	15	มีกลยุทธ์ที่ตอบสนอง ความท้าทายขององค์กร			→	
4. กำหนดกระบวนการได้มาของสมรรถนะหลักองค์กร (Core Competencies) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges) และโอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities) (A)	10	กระบวนการวิเคราะห์สมรรถนะหลักขององค์กร ความได้เปรียบ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์			→	

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
5. กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ใช้ในการทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ต่างๆ ทั้งในระยะยาวและระยะสั้น (A)	15	ตัวชี้วัดและเป้าหมายที่สะท้อนวิสัยทัศน์ และความสำเร็จของแต่ละยุทธศาสตร์ ทั้งในระยะยาว และระยะสั้น (รายปี)			→	
6. ทบทวน Strategy Map และกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับข้อ 5 (L)	15	- Strategy Map ใหม่ขององค์กร - ตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละกลยุทธ์ ทั้งในระยะยาว และระยะสั้น (รายปี)			→	
7. จัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงาน ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร และ Strategy Map ทั้งระยะสั้น-ระยะยาว (L)	10	แผนการติดตามความก้าวหน้าหรือระดับความสำเร็จในแต่ละยุทธศาสตร์ และในแต่ละกลยุทธ์ตาม Strategy Map ทั้งระยะสั้น-ระยะยาว เทียบกับเป้าหมาย				→
8. เผยแพร่แผนการติดตาม	10	หนังสือแจ้งเรียนหน่วยงาน				→

หมวดที่ 3 : การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 4 : ปรับปรุงแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและระบบรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3) (น้ำหนักร้อยละ 15)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : พัฒนาระบบสร้างคุณค่า
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้มีวิธีการรับฟังครอบคลุมทุกกลุ่มฯ และบริหารจัดการผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำมาใช้ในการวางแผนฯ การปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการทำงาน	ตอบสนอง OFI : OFI 3-12 , 3-13 , 3-15 , 3-16
	งบประมาณ : -
	หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร/คณะทำงาน PMQA
ตัวชี้วัด :	เป้าหมายปี 2559 :
4.1 ความสำเร็จในการจำแนกกลุ่มลูกค้า (น้ำหนักร้อยละ 5)	- มีขั้นตอนในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียชัดเจน
4.2 วิธีการรับฟังเสียงครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (น้ำหนักร้อยละ 10)	- มีวิธีการ ช่องทางการรับฟังเสียงครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินการหลัก	น้ำหนักกิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
1. ทบทวนกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ทบทวนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (L)	10	- ผลการทบทวนกระบวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
2. ศึกษา วิเคราะห์ สำนวความคาดหวัง ความต้องการ หรือความพึงพอใจ หรือความไม่พึง	10	สรุปผลการศึกษาวิเคราะห์ความ				

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังในแต่ละกลุ่มที่แบ่งไว้ (i) โดยรวบรวมช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีอยู่ปัจจุบัน ของทั้งองค์กร (A)		ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มที่แบ่งไว้ ผ่านช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงฯ ที่มีปัจจุบัน				
3. นำเสนอข้อ 1 และ 2 ให้กับ ผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบ (L)	5	มติที่ประชุม			→	
4.กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก (center) ในการรับผิดชอบระบบ VOCs วิเคราะห์และจัดทำรายงาน VOCs ในภาพรวม (A)	5	ผู้รับผิดชอบระบบ VOCs ภาพรวม		→		
5.วิเคราะห์ข้อมูล ทบทวนและกำหนดช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต) และแบ่งตามกลุ่มรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครบทุกกลุ่ม โดยในแต่ละช่องทางต้องระบุ (A) - ผู้รับผิดชอบ - ความถี่ หรือรอบระยะเวลา - วัตถุประสงค์ของช่องทาง/วิธีการรับฟัง	10	ช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงฯ ที่ทบทวนใหม่และครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			→	

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
เสียง - วัตถุประสงค์ของการติดต่อของ ผู้รับบริการ (ค้นหาข้อมูล ทำธุรกรรม ร้องเรียน)						
6.วิเคราะห์และกำหนดประเภทของเสียงพร้อม ระบุค่านิยมที่ชัดเจน อาทิ สอบถามข้อมูล ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน คำชมเชย พร้อมทั้ง กำหนดระยะเวลาในการบริหารจัดการ (SLA) (A)	10	ประเภทของเสียงและ SLA ในการบริหาร จัดการ			→	
7.จัดทำกระบวนการรับฟังเสียงและเรียนรู้ความ ต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย (VOCs) (A)	10	กระบวนการรับฟัง และเรียนรู้			→	
8.นำเสนอกระบวนการรับฟังเสียงและเรียนรู้ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOCs) ต่อผู้บริหาร	5	ผ่านความเห็นชอบ จากผู้บริหารระดับสูง				→
9.สื่อสารและถ่ายทอดกระบวนการ VOCs ให้ หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในแต่ละ ช่องทาง VOCs นำไปปฏิบัติ (D)	5	หนังสือแจ้ง				→

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
10.ฝ่ายงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทาง ดำเนินการรับฟังเสียงตามวิธีการและความถี่ที่ กำหนด (D)	5	แล้วเสร็จตามแผน				
11.ผู้รับผิดชอบหลักจัดทำรายงาน VOCs โดย วิเคราะห์และสรุปรายงานเสียงของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นรายเดือน รายไตร มาส และรายปี ส่งให้ทุกส่วนงาน โดยรายงาน ควมมีรายละเอียด ดังนี้ (L) - สถิติการใช้บริการแยกตามประเภทช่อง ทางการรับฟังเสียง - วิเคราะห์ตามประเภทของเสียง - สรุปความต้องการ ความคาดหวัง แยกตาม ประเภทผลิตภัณฑ์/บริการ และตามกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	รายงานผล VOCs ในแต่ละช่องทาง				
12.ชี้แจงและทำความเข้าใจกับส่วนงานทุกส่วน งานให้นำเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย (VOCs) ไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการ วางแผนฯ การพัฒนาการให้บริการ การปรับปรุง กระบวนการทำงาน (I)	5	ผู้รับผิดชอบระบบ VOCs ภาพรวม				

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
13.ผู้รับผิดชอบหลักติดตามผลการนำเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOCs) ไปดำเนินการจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (L)	5	ช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงๆ ที่มีปัจจุบัน				→
14.สรุปผลการนำ VOCs ไปดำเนินการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง (L)	5	รายงานสรุปผลการนำ VOCs ไปดำเนินการ				→

หมวดที่ 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

แผนงานที่ 5 : การทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดในระดับองค์กรและตัวชี้วัดหมวด 7 (หมวด 4 และ 7) (น้ำหนักร้อยละ 15)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : 1. พัฒนาศักยภาพและระบบบริหารจัดการ 2. พัฒนาระบบการสร้างคุณค่า
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้สะท้อนประสิทธิผลขององค์กรและตัวชี้วัดในแต่ละหมวดของ PMQA	ตอบสนอง OFI : OFI 4.1-18 , 4.1-19 , 4.1-20 , 4.1-21 , 4.1-22 , 7-39 , 7-40 งบประมาณ : หน่วยงานรับผิดชอบ : กพร./สกก.
ตัวชี้วัด : 5.1 ความสำเร็จในการจัดทำตัวชี้วัดในระดับองค์กร ระดับหน่วยงานและรายบุคคล (น้ำหนักร้อยละ 8)	เป้าหมายปี 2559 : - ทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดในระดับองค์กรได้แล้วเสร็จ โดยมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร และมีเป้าหมายที่ชัดเจน
5.2 ความสำเร็จในการจัดทำตัวชี้วัดในหมวด 7 เพื่อรองรับหมวด 1-6 (น้ำหนักร้อยละ 7)	- กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย ผลลัพธ์ในหมวด 7 ที่เชื่อมโยงกับกระบวนการหมวด 1-6 อย่างน้อยหมวดละ 1 ตัวชี้วัด และเริ่มจัดเก็บผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
1. กำหนดกรอบหรือมิติของตัวชี้วัดขององค์กร (ตามหลัก Balanced Scorecard) พร้อมทั้งกำหนดกรอบน้ำหนักตัวชี้วัดในภาพรวมของแต่ละมิติ (A)	5	กรอบการกำหนดตัวชี้วัดในระดับองค์กร		→		

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
2. ทบทวนตัวชี้วัดในระดับองค์กร ปี 2559 ตามหลัก Balanced Scorecard โดยให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายของ สม. และยุทธศาสตร์ รวมถึง แผนที่ยุทธศาสตร์ขององค์กร และให้มีตัวชี้วัด ครบถ้วนในทุกมิติที่กำหนดไว้ (L)	15	ผลการทบทวนตัวชี้วัดในระดับองค์กร		→		
3. กำหนดน้ำหนักของตัวชี้วัด ตามลำดับความสำคัญ ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ขององค์กร ระดับผลกระทบที่มีต่อ สม. โอกาสในความสำเร็จ (ความยากง่าย) พร้อมระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบ (A)	10	น้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัด		→		
4. กำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ขององค์กร (A)	10	เป้าหมายตัวชี้วัดระดับองค์กร		→		
5. นำเสนอร่างตัวชี้วัดขององค์กรให้ผู้บริหารระดับสูง พิจารณาให้ความเห็นชอบ (A)	5	ตัวชี้วัดองค์กรได้รับความเห็นชอบจาก ผู้บริหาร			→	
6. ติดตามประเมินผลตัวชี้วัดระดับองค์กรอย่างน้อยเป็น รายไตรมาส (L)	10	รายงานการติดตามประเมินผลตัวชี้วัด องค์กร			→	→
7. ศึกษาตัวชี้วัดที่ดีหรือขององค์กรชั้นนำในแต่ละหมวด กระบวนการ 6 หมวด (PMQA) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ กำหนดตัวชี้วัดของ สม. ในแต่ละหมวด (A)	15	ตัวชี้วัดผลลัพธ์หมวด 7 ที่สะท้อน ความสำเร็จในแต่ละกระบวนการทั้ง 6 หมวด และกำหนดผู้รับผิดชอบ และ		→		

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
		ความถี่ในการเก็บข้อมูลและรายงานผล				
8. กำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดตามข้อ 7 (A)	5	เป้าหมายตัวชี้วัดตามข้อ 7			→	
9. แจ้งให้แต่ละฝ่ายงานจัดทำรายละเอียดจัดทำรายละเอียดคำจำกัดความและนิยามตัวชี้วัด และวิธีการประเมินผล (D)	5	แต่ละฝ่ายงานจัดทำรายละเอียดคำจำกัดความและนิยามตัวชี้วัดและวิธีการประเมินผล			→	
10. นำเสนอร่างตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์ให้ที่ประชุมผู้บริหาร เห็นชอบ (D)	5	ตัวชี้วัดองค์กรได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร			→	
11. แจ้งให้หน่วยงานรับผิดชอบเก็บรวบรวมข้อมูลและติดตามประเมินผลอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง (L)	5	รายงานการติดตามประเมินผลตัวชี้วัดผลลัพธ์หมวด 7				→
12. ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดองค์กร และตัวชี้วัดหมวด 7 ณ สิ้นปี 2559 (L) และนำเสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณา	10	รายงานผลประเมินตามตัวชี้วัดขององค์กร และตัวชี้วัดหมวด 7				→

หมวดที่ 5 : การมุ่งเน้นบุคลากร

แผนงานที่ 6 : การกำหนดปัจจัย และการสำรวจความผูกพันของบุคลากร (หมวด 5) (น้ำหนักร้อยละ 15)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : พัฒนาศักยภาพบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่มและเสริมสร้างความภาคภูมิใจ ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรได้มากขึ้น	ตอบสนอง OFI : OFI 5.2-27 , 5.2-28 , งบประมาณ : - หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักงานเลขาธิการกรม
ตัวชี้วัด : 6.1 ความสำเร็จในการค้นหาปัจจัยผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 5)	เป้าหมายปี 2559 : - มีกระบวนการค้นหาปัจจัยผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ในแต่ละกลุ่ม และสามารถสรุปปัจจัยฯ ได้แล้วเสร็จ
6.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากร (น้ำหนักร้อยละ 5)	- มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร และผลความพึงพอใจ ร้อยละ 70
6.3 ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 5)	- มีการสำรวจระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรและมีผลความผูกพันไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
1. จัดทำวิธีการค้นหาปัจจัยผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในแต่ละกลุ่ม จำนวนตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง และออกแบบสอบถาม เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่มตามที่แบ่งไว้ในบริบทองค์กร หรือกลุ่มบุคลากรที่มีการแบ่งใหม่	15	จัดทำการค้นหาปัจจัยผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในแต่ละกลุ่ม จำนวนตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง และออกแบบสอบถาม เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร				

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
2. ดำเนินการสำรวจสัมภาษณ์บุคลากรในแต่ละกลุ่มหรือตามวิธีการที่กำหนดไว้ (เช่น Survey, Focus Group) เพื่อให้ได้ปัจจัยความผูกพัน	10	● รายงานผลสำรวจ สัมภาษณ์หรือการ Focus Group และปัจจัยผูกพันที่ได้ในแต่ละกลุ่มบุคลากร			→	
3. ประมวลผล วิเคราะห์ คัดเลือกและจัดลำดับปัจจัยผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม	10	● ผลการจัดลำดับและคัดเลือกปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันค่อนข้างสูงของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม 1-3 อันดับแรก				→
4. กำหนดแนวทางการประเมินระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม ที่ประกอบด้วย ● ออกแบบสอบถามการประเมิน ● วิธีการ สัมภาษณ์ (เชิงปริมาณ) , Focus Group (เชิงคุณภาพ) ● การกำหนดจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มบุคลากร	10	● แนวทางการประเมินระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร				→
5. สำรวจประเมินระดับความผูกพันในแต่ละกลุ่มบุคลากร (L)	10	● รายงานผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรแยกตามแต่ละกลุ่มบุคลากร				→
6. วิเคราะห์ผลความผูกพันแยกตามแต่ละกลุ่มบุคลากร	10	● รายงานผลวิเคราะห์ความผูกพันของแต่ละกลุ่มบุคลากร				→

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
7. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันของบุคลากรกับผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กรหรือตัววัดพฤติกรรมของบุคลากร (เช่น อัตราลาออกหรือคงอยู่ อัตราการลาหยุดลาป่วยลาภักจ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีต่อบุคลากร อัตราการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร เพื่อสะท้อนว่าความผูกพันและผลลัพธ์ที่สำคัญขององค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันหรือไม่	10	รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันกับผลงานที่สำคัญขององค์กร				→
8. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อ 8 และ 9 ให้กับผู้บริหารระดับสูงพิจารณา	10	รายงานการประชุม				→
9. นำผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร รวมทั้งผลการวิเคราะห์ในข้อ 8 และ 9 มาจัดทำโครงการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรในปี 2560 และแผนงานด้านบุคลากรอื่นๆ	15	โครงการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรในปี 2560				→

หมวดที่ 6 : การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

แผนงานที่ 7 : การออกแบบและปรับปรุง ระบบงาน และกระบวนการทำงานหลัก (หมวด 6) (น้ำหนักร้อยละ 15)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : พัฒนาระบบการสร้างคุณค่า
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้กระบวนการทำงานของ สผ. มีแนวทางขั้นตอนที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	ตอบสนอง OFI : OFI 2.1-7, 6.1-32 , 6.1-33 , 6.1-34 , 6.1-35 , 6.2-36 งบประมาณ : - หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ตัวชี้วัด : 7.1 จำนวนกระบวนการที่มีการทบทวนมาตรฐาน Work Flow และมีการพัฒนาปรับปรุง รวมทั้งติดตามประเมินผล (ร้อยละ 15)	เป้าหมายปี 2559 : 3 กระบวนการหลัก

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
1. ทบทวน ออกแบบ Value Chain ของ สผ. ที่ครอบคลุมทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน (A)	15	Value Chain ของ สผ.		→		
2. วิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการหลักที่สำคัญขององค์กร และคัดเลือกกระบวนการในการปรับปรุงอย่างน้อย 3 กระบวนการ (A)	10	กระบวนการหลักที่คัดเลือกได้น้อย 3 กระบวนการ		→		

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
3. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของกระบวนการหลักที่คัดเลือกได้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (end to end process) เพื่อให้มั่นใจว่าทั้งกระบวนการมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยข้อมูลที่ต้องทบทวนกระบวนการทำงาน อาทิ ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการในแต่ละกระบวนการ ปัญหาอุปสรรคโอกาสในการปรับปรุง หลักเกณฑ์แนวทางในกรณีที่ต้องมีการ Outsource เป็นต้น (I)	10	รายงานผลการวิเคราะห์กระบวนการหลัก 3 กระบวนการ ความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละกระบวนการ				
4. ระบุข้อกำหนดที่สำคัญ และตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดกระบวนการย่อย (KPI Process & KPI in Process) (A)	5	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก 3 กระบวนการ และตัวชี้วัดกระบวนการ รวมทั้งตัวชี้วัดกระบวนการย่อย				

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559			
			Q1	Q2	Q3	Q4
5. จัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการของ 3 กระบวนการที่ได้คัดเลือกมา เช่น การลดขั้นตอน ลดระยะเวลา เพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลดค่าใช้จ่าย การปรับปรุงกฎระเบียบ การเพิ่มคุณภาพผลผลิต เป็นต้น (L)	20	แนวทาง วิธีการในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการในแต่ละกระบวนการหลัก			→	
6. นำเสนอข้อ 5 ให้กับผู้บริหารระดับสูงให้ความเห็นชอบ	5	มติที่ประชุม			→	
7. หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลัก (L) ตามแนวทางข้อ 6	15	ผลการปรับปรุงกระบวนการหลักในแต่ละกระบวนการ				→
8. สรุปผลการปรับปรุงกระบวนการหลักที่ได้คัดเลือก เปรียบเทียบก่อนและหลังปรับปรุง และกำหนดเป็นมาตรฐานกระบวนการ และ Workflow ใหม่ รวมทั้งนำเสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณา (L)	10	มติที่ประชุม และผลการปรับปรุงกระบวนการเปรียบเทียบก่อนและหลังปรับปรุง				→

แผนงานที่ 8 : การบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรมองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 15)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : 1. พัฒนางค์ความรู้และระบบบริหารจัดการ 2. พัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ สผ. มีระบบการบริหารจัดการความรู้ จนเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม	ตอบสนอง OFI : OFI 4.2 - 24
	งบประมาณ :
ตัวชี้วัด :	หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม
8.1 ความสำเร็จในการจัดทำแผนแม่บทระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปีด้าน KM และ Innovation	เป้าหมายปี 2560 : - จัดทำแผนแม่บทระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ด้าน KM และ Innovation แล้วเสร็จและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กับ สผ.
8.2 การกำหนดกระบวนการขั้นตอนการบริหารจัดการความรู้ (น้ำหนักร้อยละ 3)	- มีการกำหนดกระบวนการขั้นตอนการจัดการความรู้ที่เป็นมาตรฐาน และกิจกรรมส่งเสริมในแต่ละขั้นตอน
8.3 การจัดให้มีระบบงานรองรับการบริหารจัดการความรู้ (น้ำหนักร้อยละ 3)	- มีระบบ IT รองรับการจัดเก็บ เผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์ความรู้ในระดับองค์กร (KMS)
8.4 จำนวนกิจกรรมส่งเสริมสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (น้ำหนักร้อยละ 3)	- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้รางวัล อย่างน้อย 1 กิจกรรม
8.5 จำนวนองค์ความรู้ที่นำไปใช้ประโยชน์ (น้ำหนักร้อยละ 3)	- มีองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นทั้ง Tacit และ Explicit อย่างน้อยอย่างละ 1 เรื่อง และมีการนำไปใช้ประโยชน์

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559				2560
			Q1	Q2	Q3	Q4	
1. จัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรมในระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี 2560 โดยมีเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ สผ.	20	● ร่างแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรม			→		

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2559				2560
			Q1	Q2	Q3	Q4	
2. ดำเนินการสำรวจผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานต่างๆ เพื่อ กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นในปัจจุบันและ ในอนาคตที่องค์กรต้องมี และส่งผลให้วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ ของ สผ. ประสบความสำเร็จ	10	● รายงานผลสำรวจและประมวลผลรายชื่อ องค์ความรู้ที่จำเป็นทั้งในปัจจุบันและใน อนาคต (5 ปีข้างหน้า)		→			
3. วิเคราะห์ Gap ขององค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่เทียบกับข้อ 1 พร้อมจัดลำดับความสำคัญโดยให้นำเรื่องที่สัมพันธ์กับ ยุทธศาสตร์องค์กร มาดำเนินการก่อน และนำไปเป็น แผนพัฒนางานขององค์ความรู้ขององค์กร	10	● ผลการวิเคราะห์องค์ความรู้ในข้อ 1 ที่ สผ. ยังขาดหรือต้องส่งเสริมเพิ่มเติม		→			
4. พัฒนาระบบงาน IT ที่รองรับการจัดเก็บ รวบรวม และเป็น ช่องทางในการเผยแพร่ แบ่งปัน องค์ความรู้ต่างๆ (KMS)	20	● ระบบ IT ที่รองรับการจัดการ KM			→		
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น KM Day หรือ การจัดประกวดองค์ความรู้ใหม่ๆ พร้อมให้รางวัล จูงใจ เป็นต้น	15	● รายงานผลการจัดกิจกรรม KM การมี ส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร			→		
6. ส่งเสริมให้บุคลากรค้นคว้า ศึกษา รวบรวมจัดเก็บ องค์ความรู้ให้เป็นระบบ และนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	15	● จำนวนบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการสร้าง KM แบ่งปัน และใช้ประโยชน์จาก KM				→	
7. ติดตามประเมินผล และประเมินผลสิ้นปีตามตัวชี้วัดของ แผนงาน (L)	10	● รายงานผลประเมินความสำเร็จของ ตัวชี้วัดตามแผน KM				→	

หมายเหตุ

กระบวนการหลักหรือกระบวนการสร้างคุณค่า ของ สผ. มี 10 กระบวนการ ได้แก่

- 1.กระบวนการจัดทำแผน/มาตรการ/ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเชิงระบบนิเวศ/พื้นที่
- 2.กระบวนการกำหนดนโยบาย แผน มาตรการของการบริหารจัดการที่ดิน
3. กระบวนการติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม
4. กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด
5. กระบวนการพิจารณา EIA
6. กระบวนการบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม
7. กระบวนการเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
8. กระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชนและพื้นที่เฉพาะ
9. กระบวนการกำหนดนโยบายการอนุรักษ์ คุ่มครอง และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม
- 10.กระบวนการประสานการดำเนินงานตามพันธกรณีของอนุสัญญาว่าด้วยความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นที่ชุ่มน้ำ และข้อตกลงระหว่างประเทศด้านทรัพยากรชีวภาพ

กระบวนการสนับสนุน ของ สผ. มี 7 กระบวนการ ได้แก่

1. กระบวนการตรวจสอบและควบคุมภายใน
2. กระบวนการดำเนินการด้านกฎหมาย
3. กระบวนการพัฒนาระบบราชการ
4. กระบวนการบริหารระบบสารสนเทศ/ฐานข้อมูล
5. กระบวนการด้านการคลัง
6. กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
7. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

5. รายละเอียดแผนปฏิบัติการ ด้านการพัฒนางองค์กร ประจำปี พ.ศ. 2560

หมวดที่ 1 : ด้านการนำองค์กร

แผนงานที่ 1 การปรับปรุงระบบการกำกับดูแลองค์กร (หมวด 1) (น้ำหนักร้อยละ 20)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : สร้างความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศ
วัตถุประสงค์ : - เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง บุคลากรมีพฤติกรรมสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล หรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี - เพื่อให้ สผ. มีระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ดี สร้างความเชื่อมั่น ไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตอบสนอง OFI : OFI 1.1-3 , 1.2-5 งบประมาณ : - หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ตัวชี้วัด : 1.1 การจัดทำแผนงานด้านกำกับดูแลองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 10)	เป้าหมายปี 2560 : จัดทำแผนแม่บทการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ในระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี 2560 แล้วเสร็จและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์
1.2 ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (น้ำหนักร้อยละ 10)	ผลการประเมินร้อยละความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 60

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2560			
			Q1	Q2	Q3	Q4
1. วิเคราะห์หลักหลักการการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับ สผ. (A)	10	สรุปผลการวิเคราะห์หลัก GG ของ สำนักงาน ก.พ.ร. (9 หัวข้อ) และสถาบันอื่นๆ และเลือกโมเดลมาประยุกต์ใช้กับ สผ.		➔		

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2560			
			Q1	Q2	Q3	Q4
2. ทบทวน นโยบาย เป้าหมายระยะยาวในการกำกับ ดูแลองค์การตามหลักธรรมาภิบาลของ สผ. (L)	10	• นโยบายด้านธรรมาภิบาลขององค์การ		→		
3. จัดทำแนวทาง คู่มือ การปฏิบัติตน (พฤติกรรมที่พึง ประสงค์) ของผู้บริหารระดับสูง บุคลากร ที่เป็นไป ตามหลักธรรมาภิบาล จริยธรรม การปฏิบัติตาม กฎหมาย (A)	15	• แนวทางหรือคู่มือการปฏิบัติตนตามหลัก ธรรมาภิบาล			→	
4. สื่อสารให้บุคลากรทุกคนลงนามและนำไปปฏิบัติ (D)	10	• หลักฐานการลงนามของผู้บริหารระดับสูงและ บุคลากรทุกคน			→	
5. จัดทำแผนแม่บทด้านธรรมาภิบาลขององค์การโดย มีเป้าหมายหลักในระยะยาวและระยะสั้นที่ชัดเจน และมีแผนงานโครงการ ตัวชี้วัด รองรับในระยะยาว	15	• แผนแม่บทระยะยาวด้านการส่งเสริมธรรมา ภิบาล ของ สผ.				→
6. จัดทำแผนปฏิบัติการ กิจกรรมประจำปี ด้านการ ส่งเสริมธรรมาภิบาล ประจำปี 2561 (A)	15	• แผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลองค์การตาม หลักธรรมาภิบาลของ สผ. ประจำปี 2561				→
7. สำนวความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ตามหลักสถิติ ตามโมเดล (หัวข้อ) ธรรมาภิบาลที่ สผ. กำหนด	15	• ผลสำรวจร้อยละความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม				→
8. วิเคราะห์จุดปรับปรุงจากผลสำรวจและนำไป ปรับปรุงแผนปฏิบัติการในข้อ 6	10	• ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย				→

แผนงานที่ 2 การยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (หมวด 1) (น้ำหนักร้อยละ 15)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : เสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร
วัตถุประสงค์ : - เพื่อให้ สผ. มีทิศทาง แผนงานทั้งในระยะยาวและระยะสั้นด้าน CSR ที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ - เพื่อสร้างภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้น	ตอบสนอง OFI : OFI 1.2-4
	งบประมาณ : -
	หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักงานเลขานุการกรม
ตัวชี้วัด : 1.1 มีแนวทางและแผนงานด้าน CSR ที่เป็นระบบ (น้ำหนักร้อยละ 5)	เป้าหมายปี 2560 : - จัดทำนโยบายและแผนงาน/ CSR ทั้งในระยะสั้น/ยาว โดยครอบคลุม ทั้ง CSR in-Process และ CSR After Process
1.2 การกำหนดขอบเขต CSR ของ สผ. และวิเคราะห์ผลกระทบของภารกิจของ สผ. (น้ำหนักร้อยละ 5)	- กำหนดขอบเขต CSR ชุมชนเป้าหมายที่สำคัญและทำการวิเคราะห์ผลกระทบและความต้องการ/ความคาดหวังของชุมชน
1.3 ผลสำรวจภาพลักษณ์ของ สผ. ด้าน CSR จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (น้ำหนักร้อยละ 5)	-ผลสำรวจภาพลักษณ์ สผ. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน ชุมชนกลุ่มเป้าหมาย ตัวแทนเครือข่าย ร้อยละ 60

การดำเนินการหลัก	น้ำหนักกิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2560			
			Q1	Q2	Q3	Q4
1. วิเคราะห์หลักการที่ดีด้าน CSR (เช่น สถาบันไทยพัฒน์ ISO 26000 ISO 14000 เป็นต้น) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับ สผ. (A)	10	• สรุปผลการวิเคราะห์หลักการหรือโมเดลด้าน CSR ต่างๆ และเลือกโมเดลมาประยุกต์กำหนดนโยบายด้าน CSR กับ สผ.		→		

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2560			
			Q1	Q2	Q3	Q4
2. กำหนดขอบเขต นิยาม CSR ของ สผ. พร้อมทั้งระบุ ชุมชนที่สำคัญหรือชุมชนเป้าหมายของ สผ.	15	• นิยาม CSR และขอบเขต CSR ของ สผ.		→		
3. วิเคราะห์ผลกระทบของภารกิจของ สผ. ทั้งด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม และวิเคราะห์ความต้องการของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียด้าน CSR	10	• รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบของภารกิจ ของ สผ. ที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และ ความต้องการด้าน CSR ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย			→	
4. จัดทำนโยบายด้าน CSR ของ สผ. และเป้าหมายใน ระยะยาว	10	• นโยบายด้าน CSR ของ สผ.			→	
5. จัดทำแผนแม่บทด้าน CSR ของ สผ. โดยมี เป้าหมายหลักในระยะยาวและระยะสั้นที่ชัดเจน และมีแผนงานโครงการ ตัวชี้วัด รองรับในระยะยาว	15	• แผนแม่บทระยะยาวด้าน CSR ของ สผ.				→
6. จัดทำแผนปฏิบัติการด้าน CSR ประจำปี 2561	15	•				→
7. สื่อสารนโยบาย แผนแม่บท และแผนปฏิบัติการ ด้าน CSR ให้กับบุคลากรรับรู้และนำไปปฏิบัติ (D)	10	• ช่องทางการสื่อสาร				→
8. สำนักรวภาพลักษณ์ของ สผ. ด้าน CSR จากผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ตามหลักสถิติ	15	• ผลสำักรวภาพลักษณ์ด้าน CSR ของ สผ. จาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม				→

หมวดที่ 3 : การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 3 : การสำรวจและยกระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3) (น้ำหนักร้อยละ 20)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : 1. สร้างความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศ 2. เสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร 3. พัฒนาระบบการสร้างคุณค่า
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้มีวิธีการสำรวจความพึงพอใจที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ และทราบถึงระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น	ตอบสนอง OFI : OFI 3-17
	งบประมาณ :
	หน่วยงานรับผิดชอบ : กพร./คณะทำงาน PMQA
ตัวชี้วัด : 3.1 ความสำเร็จในการจัดทำกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ (น้ำหนักร้อยละ 4)	เป้าหมายปี 2560 : - ทบทวนกระบวนการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความผูกพันให้ครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่ม
3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (น้ำหนักร้อยละ 8)	- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70
3.3 ระดับความเชื่อมั่นหรือการยอมรับในการขับเคลื่อนนโยบายด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (น้ำหนักร้อยละ 8)	- ระดับความเชื่อมั่นและการยอมรับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2560			
			Q1	Q2	Q3	Q4
1. ทบทวนกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของ ผู้รับบริการให้หลากหลายและครอบคลุมทุก กลุ่มผู้รับบริการ และสะท้อนทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ (L)	15	- ผลการทบทวน กระบวนการและ วิธีการสำรวจความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการ		→		
2. สำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของบุคลากร	15	ผลสำรวจระดับ ความพึงพอใจ ความ ไม่พึงพอใจ ความ ผูกพันของบุคลากร		→		
3. สำรวจระดับความเชื่อมั่นหรือการยอมรับของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการ ขับเคลื่อนนโยบายด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	15	ผลสำรวจระดับความ เชื่อมั่นหรือการ ยอมรับของ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในการ ขับเคลื่อนนโยบาย ด้านทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม			→	

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2560			
			Q1	Q2	Q3	Q4
4. วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงของผู้รับบริการ	20	รายงานวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ			→	
5. นำเสนอผลสำรวจตามข้อ 2,3,4 ให้กับผู้บริหารระดับสูงพิจารณาและมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	15	มติที่ประชุม				→
6. จัดทำแผนเพิ่มความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการปี 2561 และนำเสนอผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบ	20	แผนเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ				→

หมวดที่ 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

แผนงานที่ 4 : การพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้ (น้ำหนักร้อยละ 15)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : พัฒน่องค์ความรู้และระบบบริหารจัดการ
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ สท. มีการบริหารจัดการสารสนเทศ ที่เป็นระบบ มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัย และเป็นความลับ	ตอบสนอง OFI : OFI 4.1-18
	งบประมาณ : -
	หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม
ตัวชี้วัด :	เป้าหมายปี 2560 :
4.1 ความสำเร็จในการจัดทำแผนแม่บทพัฒนาระบบสารสนเทศ (น้ำหนักร้อยละ 3)	- จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระยะยาว และแผนปฏิบัติการแล้วเสร็จ
4.2 มีระบบติดตามประเมินผลระบบงานสารสนเทศ (น้ำหนักร้อยละ 3)	- มีระบบติดตามประเมินผลในแต่ละระบบงาน (สถิติความพร้อมใช้งาน) อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส (อัตราความพร้อมใช้งาน จำนวนครั้งระบบงานหยุดชะงัก ระยะเวลาหยุดชะงัก สาเหตุ แนวทางแก้ไข)
4.3 ความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้งานที่มีต่อระบบสารสนเทศ (น้ำหนักร้อยละ 3)	- ความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้งานระบบงาน ร้อยละ 70
4.3 มาตรฐานในการให้บริการด้านสารสนเทศ (น้ำหนักร้อยละ 3)	- มาตรฐานในการให้บริการด้านสารสนเทศแต่ละเรื่อง (SLA)
4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้งานระบบสารสนเทศ (น้ำหนักร้อยละ 3)	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้ระบบงาน ร้อยละ 70
4.5 จำนวนครั้งที่ระบบงานใช้งานไม่ได้ (Down time) (น้ำหนักร้อยละ 3)	- จำนวนครั้งและระยะเวลาที่ระบบงานหยุดชะงักไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด (Downtime)

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2560			
			Q1	Q2	Q3	Q4
1. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมปัจจัยภายนอกและภายในด้านการจัดการสารสนเทศ เพื่อนำมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	● ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายใน แนวโน้มเทคโนโลยี ระบบงานที่สำคัญของ สผ.		→		
2. จัดทำพิมพ์เขียวของระบบงานที่สำคัญของ สผ. ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต (สถาปัตยกรรมด้าน IS)	10	● สถาปัตยกรรม IT ของ สผ.		→		
3. จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ สผ. และความต้องการของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก	15	● ร่างแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ		→		
4. กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของแต่ละระบบงานที่สำคัญ ที่สะท้อนถึงความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง ความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัย และเป็นความลับ	10	● ตัวชี้วัดและเป้าหมาย เพื่อวัดประสิทธิภาพแต่ละระบบงาน			→	
5. ติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของแต่ละระบบงาน เพื่อติดตาม Incident ของแต่ละระบบงาน อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส ตามตัววัดและเป้าหมายที่กำหนดไว้ในข้อ 4 (L)	5	● รายงานการติดตามประเมินผลแต่ละระบบงาน			→	→

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2560			
			Q1	Q2	Q3	Q4
6. วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ที่ได้จากการติดตามใน ข้อ 5 และกำหนดแนวทางแก้ไข พัฒนาระบบงานให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	5	● ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการ ใช้งานแต่ละระบบงาน และแนวทาง แก้ไข พัฒนาระบบงาน				→
7. จัดทำมาตรฐานการให้บริการด้าน IT (Help Desk Service) (SLA)	10	● มาตรฐานในการให้บริการด้าน IT				→
8. สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้งานที่มีต่อระบบ สารสนเทศ	15	● ผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ผู้ใช้งาน				→
9. ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือบุคคลภายนอกใน การใช้งานระบบสารสนเทศของ สผ. (D)	15	● ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือบุคคลภายนอกผู้ใช้งาน				→
10. เก็บรวบรวมผลงานตามตัวชี้วัดของแต่ละระบบงาน เพื่อประเมินผลทั้งปี (เช่น จำนวนครั้งและระยะเวลา ที่ระบบงานหยุดชะงักไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด Down Time)	10	● รายงานการติดตามประสิทธิภาพการ ทำงานของแต่ละระบบงาน				→

หมวดที่ 5 : การมุ่งเน้นบุคลากร

แผนงานที่ 5 : การบริหารจัดการอัตรากำลัง และพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร (หมวด 5) (น้ำหนักร้อยละ 15)	สนับสนุนยุทธศาสตร์ : พัฒนาศักยภาพบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การบริหารจัดการบุคลากรของ สผ. เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และ บุคลากรมีขีดความสามารถเพียงพอที่สนับสนุนให้ยุทธศาสตร์บรรลุผล	ตอบสนอง OFI : OFI 5.1-25 , 5.1-26 , 5.2-29 , 5.2-30 งบประมาณ : หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักงานเลขาธิการกรม
ตัวชี้วัด : 5.1 ความสำเร็จในการทบทวนแผนแม่บทและแผนการบริหารอัตรากำลังประจำปี	- จัดทำแผนการบริหารอัตรากำลังระยะยาวและแผนประจำปี ที่สอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์
5.2 ความสำเร็จในการทบทวนกระบวนการ ขั้นตอน หลักเกณฑ์การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ให้เป็นมาตรฐาน	- ทบทวนกระบวนการ ขั้นตอน หลักเกณฑ์การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ให้เป็น มาตรฐาน
5.3 ความสำเร็จในการทบทวนกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล	- ทบทวนกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลแล้วเสร็จ
5.4 ความสำเร็จในการทบทวนการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร	- ทบทวนการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรแล้วเสร็จ
5.5 จำนวนวันลาหยุดเฉลี่ยต่อคนต่อปีไม่เกินมาตรฐานหรือลดลงจากปีก่อน	- ไม่เกินเป้าหมายที่ สผ. กำหนด หรือลดลงจากปีก่อน
5.6 อัตราการลาออกหรือขอย้ายงานของพนักงานใหม่ไม่เกิน 1 ปี	- ไม่เกินเป้าหมายที่ สผ. กำหนด หรือไม่เกิน 2%
5.7 ความสำเร็จในการทบทวนมาตรฐานของสมรรถนะของบุคลากร CC LC FC รายตำแหน่ง	- การทบทวนมาตรฐานสมรรถนะ CC LC FC รายตำแหน่ง แล้วเสร็จ
5.8 ความสำเร็จในการประเมิน Competency Gap เทียบกับมาตรฐานรายตำแหน่ง	- การประเมิน Competency Gap รายตำแหน่ง (ทั้ง CC LC FC) ครบถ้วน
5.9 ความสำเร็จในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรระยะยาวและระยะสั้น	- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (Training Roadmap) ระยะยาวและแผนปฏิบัติการ ประจำปี เป็นรายตำแหน่ง ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์
5.10 จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปี	- 12 ชม./คน/ปี หรือตามแผนงาน

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2560			
			Q1	Q2	Q3	Q4
1. วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ขององค์กร และวิเคราะห์ปัจจัยความได้เปรียบ ความท้าทาย จุดแข็ง จุดอ่อนด้านบุคลากร	10	● ผลการวิเคราะห์ SWOT ด้านบุคลากรในระยะ 5 ปีข้างหน้า หรือตามระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์		→		
2. ทบทวนกระบวนการ ขั้นตอน หลักเกณฑ์การสรรหาบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ให้เป็นมาตรฐาน	15	● ผลการทบทวนกระบวนการ ขั้นตอน หลักเกณฑ์การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ที่เป็นมาตรฐาน		→		
3. ทบทวนกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล	10	● ผลการทบทวนกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล			→	
4. ทบทวนโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ สผ.	10	● ผลการทบทวนวิเคราะห์โครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์กร			→	
5. ทบทวนมาตรฐานของสมรรถนะของบุคลากร CC LC FC รายตำแหน่ง	10	● ผลการทบทวน CC LC FC รายตำแหน่ง			→	
6. ประเมิน Competency Gap เทียบกับมาตรฐานรายตำแหน่ง	15	● ผลประเมิน Competency Gap				→
7. จัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร รวมถึง Training Roadmap โดยนำข้อมูล 1-6 มาใช้	20	● แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร รวมถึง Training Roadmap				→

การดำเนินการหลัก	น้ำหนัก กิจกรรม (%)	ผลผลิต (Output)	2560			
			Q1	Q2	Q3	Q4
8. เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลตามตัวชี้วัดของ แผนงาน เช่น วันลาหยุดเฉลี่ยต่อคนต่อปีไม่เกิน มาตรฐานหรือลดลงจากปีก่อน อัตราการลาออกหรือ ขอย้ายงานของพนักงานใหม่ไม่เกิน 1 ปี จำนวนชั่วโมง การอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปี	10	● ผลประเมินตามตัวชี้วัดของแผนงาน				→