

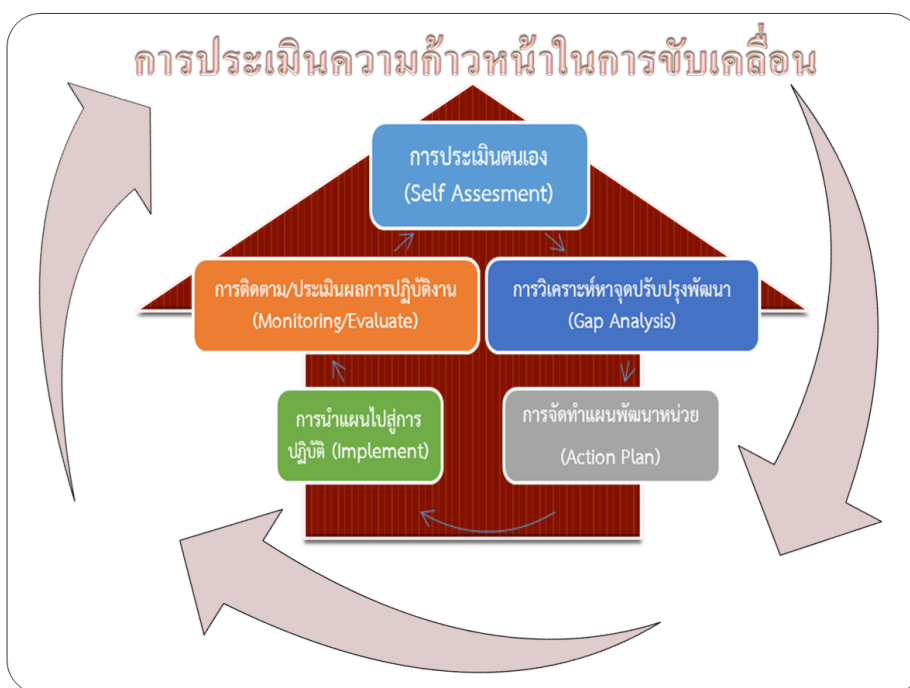
กรอบการประเมินผลตามยุทธศาสตร์ ทร. และนโยบาย ผบ.ทร.

ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙

การประเมินผลนี้เป็นเครื่องมือหนึ่งของคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กองทัพเรือ และนโยบายผู้บัญชาการทหารเรือ (คย.ทร.) เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กองทัพเรือ และนโยบายผู้บัญชาการทหารเรือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

๑. หลักการประเมินความก้าวหน้าในการขับเคลื่อนของหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ

การประเมินความก้าวหน้าในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กองทัพเรือ และนโยบายผู้บัญชาการทหารเรือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ของหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ อาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self Assessment) วิเคราะห์หาจุดที่ต้องการปรับปรุงและพัฒนา (Gap Analysis) เพื่อจัดทำแผนการพัฒนาหน่วย (Action Plan) นำไปสู่การปฏิบัติ (Implement) โดยมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring/Evaluate) สอดคล้องเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ และสามารถแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กองทัพเรือ และนโยบายผู้บัญชาการทหารเรือได้



รูปภาพที่ ๑ ภาพแสดงหลักการประเมินความก้าวหน้าในการขับเคลื่อนของหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ

๒. แนวทางการประเมินให้คะแนนและระดับการประเมิน

๒.๑ แนวทางการประเมินให้คะแนนพิจารณาถึงการกำหนดแนวทางไว้ล่วงหน้า (Approach) การนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติครอบคลุมทั้งแนวลึกและกว้างกับกำลังพลของหน่วยในทุกระดับ (Deploy) การประเมินการดำเนินงาน โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา นำไปสู่ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน (Learning) และการบูรณาการเชื่อมโยงสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบทั้งแผนการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัด และ ผลการดำเนินงานสอดคล้องในทางเดียวกันกับเป้าประสงค์ของหน่วย (Integration)

๒.๒ ระดับการประเมินแบ่งออกเป็น ๕ ระดับสอดคล้องตามนโยบาย ผบ.ทร. ประจำปี๒๕๙ ดังนี้

๒.๒.๑ ระดับ ๑ ขั้นต้องปรับปรุง คือ หน่วยไม่ได้มีการกำหนดแนวทางหรือดำเนินการใดๆ

๒.๒.๒ ระดับ ๒ ขั้นพอใช้ คือ หน่วยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินการในเรื่องนั้น

๒.๒.๓ ระดับ ๓ ขั้นมีความพร้อมในการพัฒนาเป็นมาตรฐาน คือ หน่วยมีการนำแนวทางที่กำหนดไปปฏิบัติหรือถ่ายทอดลงสู่แผนปฏิบัติการ

๒.๒.๔ ระดับ ๔ ขึ้นมาตรฐาน (Standard) คือ หน่วยได้นำผลการประเมินการปฏิบัติงานที่ผ่านมาไปปรับปรุงการดำเนินงานจนเกิดความเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

๒.๒.๕ ระดับ ๕ ขั้นมีความพร้อมในการพัฒนาเป็นมืออาชีพ คือ การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของหน่วยมีประสิทธิภาพสูงบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ระดับ ๑ ขั้นต้อง ปรับปรุง	ระดับ ๒ ขั้นพอใช้	ระดับ ๓ ขั้นมีความพร้อม ก้าวเข้าสู่ความ เป็นมาตรฐาน	ระดับ ๔ ขั้นมาตรฐาน (Standard)	ระดับ ๕ ขั้นมีความพร้อม ก้าวเข้าสู่ความเป็น มืออาชีพ
หน่วยไม่ได้มีการกำหนดหรือดำเนินการใดๆ	หน่วยมีการกำหนดแนวทาง การดำเนินการในเรื่องนั้น	หน่วยมีการนำแนวทางที่กำหนดไปปฏิบัติหรือถ่ายทอดลงสู่แผนปฏิบัติการ	หน่วยได้นำผลการประเมินการปฏิบัติงานที่ผ่านมาไปปรับปรุงการดำเนินงานจนเกิดความเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของหน่วยมีประสิทธิภาพสูงบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๑ แสดงระดับการประเมิน

๓. กรอบแนวทางการประเมินแบ่งการประเมินออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

๓.๑ การประเมินองค์ความรู้ ๑ หัวข้อ

๓.๑.๑ ผลการประเมินความสำเร็จของหน่วยตามแผนการจัดการความรู้ของ ทร.

๓.๒ การประเมินสมรรถภาพร่างกายและจิตใจกำลังพล แบ่งเป็น ๓ หัวข้อดังนี้

๓.๒.๑ การประเมินการตรวจสุขภาพประจำปีของหน่วย พิจารณาประเมินจากองค์ประกอบที่สำคัญ ๒ ส่วน ดังนี้

๓.๒.๑.๑ ร้อยละของกำลังพลของหน่วยที่เข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี

๓.๒.๑.๒ ร้อยละของกำลังพลของหน่วยที่มีผลการตรวจสุขภาพประจำปีผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

๓.๒.๒ การประเมินการทดสอบสมรรถภาพทางกาย

๓.๒.๒.๑ ร้อยละของกำลังพลของหน่วยที่เข้ารับการทดสอบสมรรถภาพทางกาย

๓.๒.๒.๒ ร้อยละของกำลังพลของหน่วยที่มีผลการทดสอบสมรรถภาพทางกายผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด

๓.๒.๓ การประเมินความผาสุกของกำลังพล ทร. (Navy Happy Workplace)

๓.๒.๔ การประเมินการตรวจสุขภาพจิต

๓.๓ การประเมินการบริหารจัดการ ได้แบ่งการประเมินออกเป็น ๒ ส่วนดังนี้

๓.๓.๑ การประเมินการบริหารจัดการตามนโยบาย ผบ.ทร. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ตามเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) แบ่งการประเมินออกเป็น ๒ ตอนดังนี้

๓.๓.๑.๑ ตอนที่ ๑ ลักษณะสำคัญขององค์กร โดยประเมินภาพรวมการบริหารจัดการหน่วย ที่ผู้บริหารให้ความสำคัญตามลักษณะสำคัญของหน่วย เช่น ภารกิจ ขอบเขต ความรับผิดชอบหน้าที่สำคัญ วิสัยทัศน์เป้าหมายของหน่วย พันธกิจ (Core Business) ที่ใช้ในการขับเคลื่อน กระบวนการหลัก ขั้นตอน ตามกระบวนการหลักที่สำคัญ มาตรฐาน และคู่มือการปฏิบัติงาน

๓.๓.๑.๒ ตอนที่ ๒ เกณฑ์และระดับการประเมินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ โดยได้ พิจารณาสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของหน่วยงานของ ทร. และ แนวคิดตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นกรอบแนวคิดในการออกแบบการประเมิน เพื่อให้ของหน่วยงานของ ทร. ได้มีความพร้อมที่จะปรับตัวเข้าสู่ความเป็นมาตรฐาน (Standard Navy) ในปี ๖๐ โดยกำหนดหัวข้อใน การประเมินดังนี้

๓.๓.๓.๒.๑ ผู้บริหารของหน่วย มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าประสงค์ หรือผลการดำเนินการที่คาดหวัง ได้สอดคล้องกับ ทร. และมีการถ่ายทอดไปยังกำลังพลของหน่วยในทุกระดับ

๓.๓.๓.๒.๒ หน่วยมีแผนที่ยุทธศาสตร์ของหน่วย ที่ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ หรือ แผนปฏิบัติราชการประจำปี มีการประเมินผลสำเร็จ และความก้าวหน้าในการบรรลุเป้าหมายของหน่วย

๓.๓.๓.๒.๓ หน่วยมีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

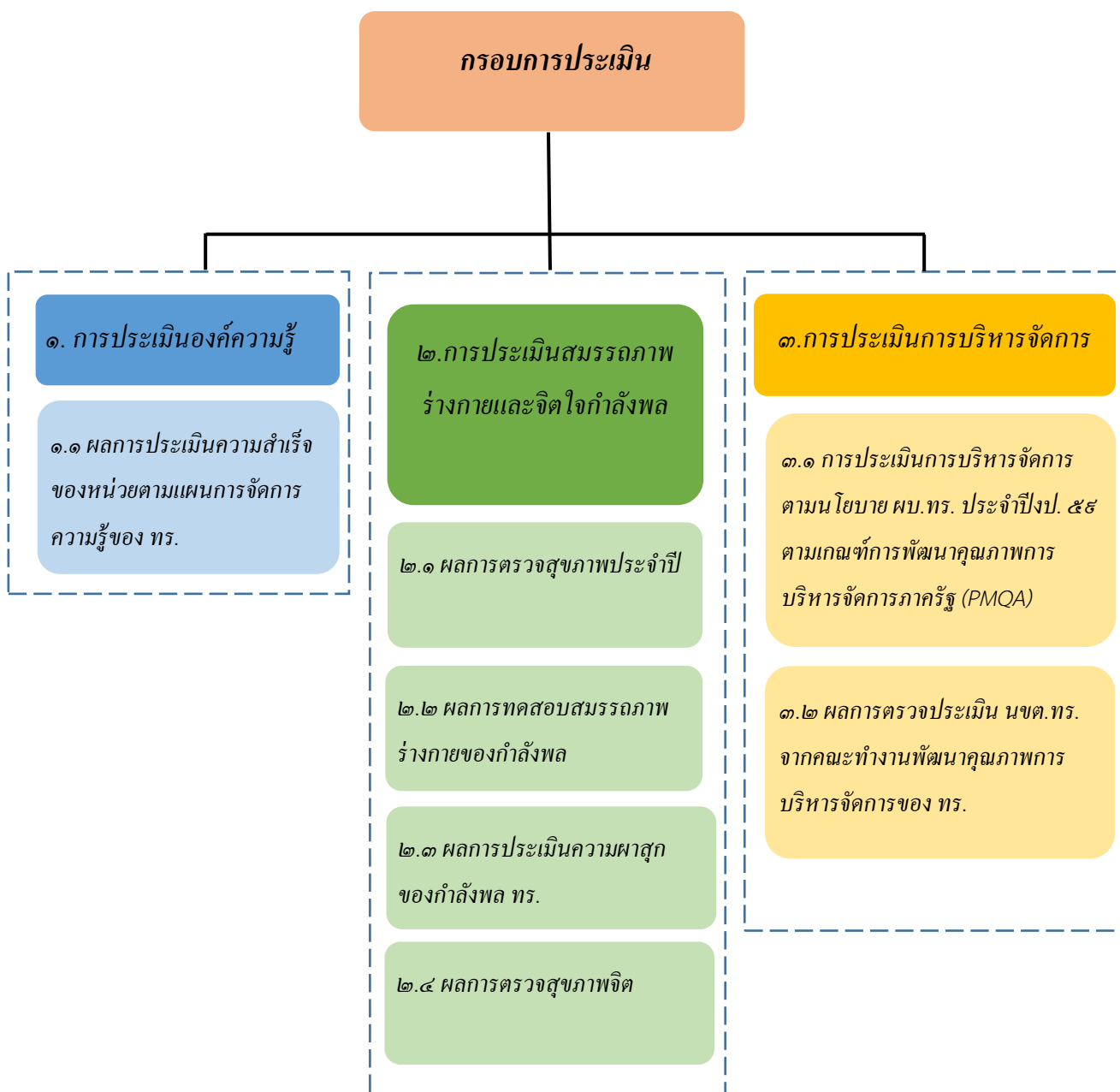
๓.๓.๓.๒.๔ หน่วยมีการนำข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ใช้ประกอบในการ ติดตามและประเมินความก้าวหน้าในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วย

๓.๓.๓.๒.๕ หน่วยมีแผนด้านทรัพยากรบุคคล(HRD,HRM) ที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ ของหน่วย โดย แผนดังกล่าวได้มีการประเมินสภาพแวดล้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น ความต้องการ ด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังพลของหน่วย รวมถึงได้นำแผนดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมายของหน่วย

๓.๓.๓.๒.๖ หน่วยมีการกำหนดพันธกิจ(Core Business) กระบวนการหลักที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุน รวมทั้ง มีการวิเคราะห์หาข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ เพื่อนำมาจัดทำขั้นตอน (WORK FLOW) ตามกระบวนการหลักที่สำคัญ และคู่มือการการปฏิบัติงานที่สำคัญ (Work Manual) ของหน่วย ตลอดจนนำข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขอร้องเรียน และ ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ใช้ประกอบในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วย

๓.๓.๓.๒.๗ หน่วยมีการวัดผลลัพธ์การดำเนินงานที่ครอบคลุมมิติทั้ง ๖ ด้าน ได้แก่ มิติด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจหรือเป้าหมายของหน่วย มิติด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มิติด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของหน่วย มิติด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลหน่วย มิติด้านงบประมาณและการเงิน มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (สะท้อนในรูปเชิงปริมาณและคุณภาพ)

๓.๓.๒ ผลการตรวจประเมิน นขต.ทร. ของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ ทร. โดย ได้พิจารณานำผลคะแนนที่ นขต.ทร. ได้รับมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินการบริหารจัดการของหน่วย



รูปภาพที่ ๒ แสดงกรอบการประเมิน

ร่างเกณฑ์และระดับการประเมิน

๑. การประเมินองค์ความรู้

๑.๑ การประเมินจากผลคะแนนการตรวจประเมิน นขต.ทร. ของคณะกรรมการจัดการความรู้ของ ทร

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์และระดับการประเมิน				
	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
ผลการตรวจประเมิน นขต.ทร. จากคณะกรรมการจัดการความรู้ของ ทร.					
ผลคะแนนที่ นขต.ทร.ได้รับจากการตรวจประเมินของคณะกรรมการจัดการ ความรู้ของ ทร.	< ๕๐ คะแนน	๕๐ - ๕๙ คะแนน	๖๐ - ๖๙ คะแนน	๗๐ - ๗๙ คะแนน	๘๐ ขึ้นไป คะแนน

๒. การประเมินสมรรถภาพร่างกายและจิตใจกำลังพล

๒.๑ ผลการตรวจสุขภาพประจำปี

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์และระดับการประเมิน				
	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๒.๑ ผลการตรวจสุขภาพประจำปี					
๒.๑.๑ ร้อยละของกำลังพลของหน่วยที่เข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี	< ๖๐	๖๐ - ๖๙	๗๐ - ๗๙	๘๐ - ๘๙	๙๐ ขึ้นไป
๒.๑.๒ ร้อยละของกำลังพลของหน่วยที่ผ่านเกณฑ์การตรวจสุขภาพประจำปี	< ๕๐	๕๐ - ๕๙	๖๐ - ๖๙	๗๐ - ๗๙	๘๐ ขึ้นไป

๒.๒ ผลการทดสอบสมรรถภาพทางกายของกำลังพล

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์และระดับการประเมิน				
	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๒.๒ ผลการทดสอบสมรรถภาพทางกายของกำลังพล					
๒.๒.๑ ร้อยละของกำลังพลของหน่วยที่เข้ารับการทดสอบสมรรถภาพทางกาย	< ๕๐	๕๐ - ๕๙	๖๐ - ๖๙	๗๐ - ๗๙	๘๐ ขึ้นไป
๒.๒.๒ ร้อยละของกำลังพลที่มีผ่านเกณฑ์การทดสอบสมรรถภาพทางกาย	< ๕๐	๕๐ - ๕๙	๖๐ - ๖๙	๗๐ - ๗๙	๘๐ ขึ้นไป

๒.๓ ผลการประเมินความผาสุกของกำลังพล ทร. (Navy Happy Workplace)

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์และระดับการประเมิน				
	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๒.๓ ผลการประเมินความผาสุกของกำลังพล ทร. (Navy Happy Workplace)					
๒.๓.๑ ผลคะแนนที่ นขต.ทร.ได้รับจากการ ตรวจประเมินความผาสุกของกำลังพล ทร. (Navy Happy Workplace)	< ๕๐ คะแนน	๕๐ - ๕๙ คะแนน	๖๐ - ๖๙ คะแนน	๗๐ - ๗๙ คะแนน	๘๐ ขึ้นไป คะแนน

๒.๔ ผลการประเมินการตรวจสุขภาพจิต

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์และระดับการประเมิน				
	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๒.๔ ผลการประเมินการตรวจสุขภาพจิต					
๒.๔.๑ รายละเอียดของเกณฑ์เป็นไปตาม ที่ ทร. จะกำหนด					

๓. การประเมินการบริหารจัดการ

๓.๑ ร่างแบบประเมินการบริหารจัดการตามนโยบาย ผบ.ทร. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

บทนำ

แบบประเมินการบริหารจัดการตามนโยบาย ผบ.ทร. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) นี้ เป็นแบบประเมินที่มุ่งเน้นตามนโยบาย ผบ.ทร. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มีพื้นฐานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่ ทร.ดำเนินการ

รายละเอียดในแบบประเมินนี้ จึงเป็นการนำข้อมูลมาจากการดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของหน่วย ที่คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ ทร. ดำเนินการในหน่วยระดับ นขต.ทร. ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ต่อเนื่องมา นำมาใช้เป็นหลัก

แบบประเมินนี้ประกอบไปด้วย ๒ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ลักษณะสำคัญขององค์กร และตอนที่ ๒ เกณฑ์และระดับการประเมินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง ๗ หมวด

ตอนที่ ๑ ลักษณะสำคัญขององค์กร

เป็นการสรุปภาพรวมของหน่วยข้อมูลที่แสดงอธิบายเป็นไปตามเอกสารที่เกี่ยวข้องของหน่วยตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เฉพาะที่เกี่ยวข้อง

๑. หน่วย.....

เป็นส่วนราชการชั้นตรง ทร.

๒. ภารกิจ.....

๓. ขอบเขตความรับผิดชอบและหน้าที่ที่สำคัญ

๓.๑.....

.....

.....

๓.๒.....

.....

.....

๓.๓.....

.....

.....

๓.๔.....

.....

.....

๔. หน้าที่สำคัญที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑.....

.....

.....

๔.๒.....

.....

.....

๔.๓.....

.....

.....

๔.๔.....

.....

.....

๕. วิสัยทัศน์(เป้าหมาย) ของหน่วย

.....

.....

.....

๖. พันธกิจ(Core Business)

๖.๑.....

.....

.....

๖.๒.....

.....

.....

๖.๓.....

.....

.....

๖.๔.....

.....

.....

๖.๕.....

.....

.....

๗. พันธกิจ/กระบวนการหลัก/กระบวนการย่อย/ขั้นตอนตามกระบวนการหลักที่สำคัญ

๗.๑.....

.....

.....

๗.๒.....

.....

.....

๗.๓.....

.....

.....

๗.๔.....

.....

.....

๘. พันธกิจ/กระบวนการหลัก/กระบวนการย่อย/ขั้นตอนตามกระบวนการหลักที่สำคัญ นั้น หน่วยเห็นว่า มีมาตรฐานอย่างไร สถานะปัจจุบันอยู่ในระดับใด มีแผน/แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างไร และ กำหนดเป้าหมาย/คาดหวังผลการดำเนินการในปี ๒๕๖๐ เช่นไร

๘.๑.....

.....

.....

๘.๒.....

.....

.....

๘.๓.....

.....

.....

๘.๔.....

.....

.....

.....

๙. องค์ความรู้ของกำลังพลของหน่วยในการปฏิบัติงานตามพันธกิจ/กระบวนการหลัก/กระบวนการย่อย/ขั้นตอนตามกระบวนการหลักที่สำคัญ นั้น อยู่ในระดับใด มีปัญหาและแนวทางแก้ไข ตลอดจนมีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอย่างไร

๑. การประเมินการนำองค์การ ประเมินแนวทางและวิธีการ กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ที่สอดคล้องกับ ทร.	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๑.๑ ผู้บริหารของหน่วยดำเนินการ กำหนดวิสัยทัศน์และ ค่านิยมของหน่วยได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ ทร. มีการ ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และ ค่านิยมสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรใน องค์กร	มีแนวทาง การ กำหนด กำหนด วิสัยทัศน์ / เป้าหมาย และ ค่านิยม ของ หน่วย	วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม ของ หน่วยมีความ สอดคล้อง กับ ทร. และ ภารกิจ หลัก ของ หน่วย	มีการ สื่อสาร ถ่ายทอด วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม ไปสู่ กำลัง พลังของ หน่วย	มีการ ประเมิน การ รับรู้ วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม ของ กำลัง พลังของ หน่วย	มีการ ประเมิน การ ปฏิบัติงาน ของ กำลังพล ที่ สอดคล้อง ตาม ค่านิยม ของ หน่วย
๒. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ประเมินการการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ของหน่วย และการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติหรือ แผนปฏิบัติราชการปี	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๒.๑ หน่วยมีแผนที่ยุทธศาสตร์ของหน่วย และถ่ายทอดไป สู่ การปฏิบัติ หรือแผนปฏิบัติราชการประจำปี	มีแนวทาง ในการ จัดทำ ยุทธศาสตร์ของ หน่วย (วิธีการ วิเคราะห์ สภาพแวดล้อม SWOT)	มี แนวทาง ถ่ายทอด ของ หน่วย ยุทธศาสตร์ ของ หน่วย ลงสู่ แผนปฏิบัติการ	แผน ยุทธศาสตร์ ของ หน่วย มีความ เชื่อมโยง กับ เป้าประสงค์ ใน ระดับ ทร.	มีการ ประเมิน ความ สำเร็จ แผนปฏิบัติการ ราชการ ประจำปีและ แผน ยุทธศาสตร์ ของ หน่วย	นำผล การ ประเมิน ไปใช้ ทบทวน และ ปรับปรุง แผน ยุทธศาสตร์ให้มีความ เหมาะสม ต่อ เปลี่ยนแปลงที่ อาจ เกิดขึ้น ใน อนาคต

หัวข้อการประเมินการบริหารจัดการ	เกณฑ์และระดับการประเมิน				
<p>๓. การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน</p>	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
<p>๓.๑ หน่วยมีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น</p>	<p>ไม่มีการระบุกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการหลักที่สำคัญ (Core Business) ของหน่วย</p>	<p>มีการระบุกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการหลักที่สำคัญ (Core Business) ของหน่วยได้อย่างครบถ้วน</p>	<p>การปฏิบัติงานของหน่วยคำนึงถึงกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการหลักที่สำคัญ (Core Business) ของหน่วยได้อย่างครบถ้วน</p>	<p>นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วย</p>
<p>๔. การวัด การวิเคราะห์ ประเมิน ทบทวน ผลสำเร็จของหน่วย ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง</p>	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
<p>๔.๑ การนำข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อวิเคราะห์และประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง</p>	<p>มีการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมา</p>	<p>นำข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมาไปใช้ในการประเมินผลสำเร็จ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p>	<p>นำข้อมูลผลการประเมินการดำเนินงานที่ผ่านมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน</p>	<p>มีระบบในการจัดเก็บฐานข้อมูลการปฏิบัติงานของหน่วยเพื่อนำมาใช้ในการประเมินความสำเร็จในการดำเนินงาน</p>	<p>ฐานข้อมูลการปฏิบัติงานถูกนำไปใช้ประกอบการวางแผนและกำหนดเป้าหมายของหน่วย</p>

หัวข้อการประเมินการบริหารจัดการ	เกณฑ์และระดับการประเมิน				
๕. การมุ่งเน้นบุคลากร ประเมินการจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคล (HRD,HRM) ที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ของหน่วย	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๕.๑ หน่วยมีแผนด้านทรัพยากรบุคคล(HRD,HRM) ที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ของหน่วย โดย แผนดังกล่าวได้มีการประเมินสภาพแวดล้อมความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น ความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังพลของหน่วย รวมถึงได้นำแผน ไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วย	มีแนวทาง การจัดแผน ทรัพยากร บุคคล (HRD,HRM) ที่สนับสนุน ยุทธศาสตร์ ของหน่วย	นำแผน ทรัพยากรบุคคล (HRD,HRM)ไปสู่อ การปฏิบัติหรือ ถ่ายทอดลงสู่ แผนปฏิบัติ ราชการประจำ ของหน่วย	มีการติดตาม ประเมินผล สำเร็จของแผน ทรัพยากรบุคคล (HRD,HRM)ตาม แผนปฏิบัติ ราชการประจำปี	นำผลการ ประเมิน ผลสำเร็จของ แผนทรัพยากร บุคคล (HRD,HRM)ตาม แผนปฏิบัติ ราชการประจำปี ไปใช้ในการ ปรับปรุงแนว ทางการจัดทำ แผนทรัพยากร บุคคลของหน่วย	ประเมิน ผลสำเร็จของ แผนด้าน ทรัพยากร บุคคล (HRD,HRM) ที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จ ตามแผน ยุทธศาสตร์ ของหน่วย
๖. การมุ่งเน้นระบบการ ปฏิบัติการประเมินการกำหนด ภาระงานการทำงานที่สำคัญ/ ภาระงานการสร้างคุณค่า และ ภาระงานการสนับสนุน รวมทั้ง มีการวิเคราะห์ข้อกำหนดที่ สำคัญของภาระงาน ตลอดจน มีวิธีการในการ ปรับปรุงภาระงานการทำงาน เพื่อปรับปรุงผลผลิต หรือ บริการ	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕

๖.๑ หน่วยมีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ/กระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน รวมทั้งมีการวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ เพื่อนำมาจัดทำขั้นตอนการทำงานที่สำคัญ (WORK FLOW) และคู่มือการทำงานที่สำคัญ (Work Manual) ของหน่วย	แสดงแนวทางการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ/กระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน	มีการจัดทำขั้นตอนการทำงานที่สำคัญ (WORK FLOW) ของกระบวนการที่สำคัญ/กระบวนการสร้างคุณค่า กระบวนการสนับสนุน และข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของกระบวนการ	มีการจัดทำคู่มือการทำงาน (Work Manual) ของกระบวนการที่สำคัญ/กระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนของหน่วย	มีนำข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขอร้องเรียน และผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาใช้ในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่สำคัญ (WORK FLOW)	มีการปรับปรุงคู่มือการทำงาน (Work Manual) ของกระบวนการที่สำคัญ/กระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนของหน่วย
หัวข้อการประเมินการบริหารจัดการ	เกณฑ์และระดับการประเมิน				
๗. ผลลัพธ์การดำเนินงานเป็นการตรวจประเมินหน่วย มีวิธีการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการติดตามเพื่อปรับปรุงลดความผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วย	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๗.๑ หน่วยมีการวัดความสำเร็จตามตัวชี้วัดที่สำคัญ (KPI) ในการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วย	มีแนวทางการถ่ายทอดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ของลงสู่แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วย	มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อใช้ในการประเมินความสำเร็จได้ครอบคลุมการดำเนินงานด้านต่างๆ	มีการติดตามการดำเนินการให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย/ตัวชี้วัดที่สำคัญ	การติดตามการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย/ตัวชี้วัดที่สำคัญ ครอบคลุมการดำเนินงานในด้านต่างๆ	นำผลการประเมินตามค่าเป้าหมาย / ตัวชี้วัดที่สำคัญมาใช้ในกำหนดค่าเป้าหมาย เพื่อให้บรรลุการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

๓.๒ ผลการตรวจประเมิน นขต.ทร. ของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ ทร.

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์และระดับการประเมิน				
ผลการตรวจประเมิน นขต.ทร. จากคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ ทร.	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕

๘.๑ ผลคะแนนที่ นขต.ทร.ได้รับ จากการตรวจประเมินของ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการ ของ ทร.	< ๕๐ คะแนน	๕๐ - ๕๙ คะแนน	๖๐ - ๖๙ คะแนน	๗๐ - ๗๙ คะแนน	๘๐ ขึ้นไป คะแนน
--	---------------	------------------	------------------	------------------	--------------------
