

เอกสารแนบวาระที่ 3.2

การตรวจรับรองเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certify FL)

การประชุมคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการพัฒนา
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ สป.วท.
และคณะทำงานเพื่อดำเนินการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ ของ สป.วท.

ครั้งที่ 2/2553 วันศุกร์ที่ 26 พฤศจิกายน 2553
เวลา 13.30 น. ณ ห้องประชุม ชั้น 3 อาคาร 2

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการ

การตรวจ Certify FL

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการรับรองการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ระดับพื้นฐาน ซึ่งเป็นการสอบทานอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้มั่นใจว่า ส่วนราชการ
"มีความพร้อมในการบริหารจัดการ" ระดับพื้นฐาน ก่อนที่จะก้าวต่อไปในการยกระดับ
การบริหารจัดการองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า
(Progressive Level : PL)




ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการ

การตรวจ Certify FL

การตรวจรับรองเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการระดับพื้นฐาน (Certify FL)
เป็นการตรวจรับรองเพื่อให้มั่นใจว่า ส่วนราชการ




- ✓ มีแนวทางหรือระบบต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร (ลักษณะสำคัญขององค์กร และ การบริหารจัดการตามเกณฑ์ฯ ชั้นพื้นฐาน)
- ✓ นำแนวทางไปปฏิบัติ
- ✓ มีการปรับปรุงแนวทางหรือระบบให้มีความเหมาะสม

วิธีการตรวจรับรองฯ

- ✓ ใช้แนวทางการตรวจเชิงคุณภาพที่ทีมผู้ตรวจรับรองฯ
- ✓ สัมภาษณ์ผู้บริหารและคณะทำงานทุกหมวด

ประมาณการ ระยะเวลาตรวจรับรองฯ
เดือน พ.ย. 54 – มี.ค. 55




ก.พ.ร.
สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

3

การตรวจ Certify FL


จุดมุ่งเน้นของประเด็นการตรวจรับรอง ฯ
(โปรดสังเกตข้อความที่ขีดเส้นใต้ เป็นจุดเน้นการตรวจรับรองในเชิงคุณภาพ)



ลักษณะสำคัญขององค์กร :
เริ่มจากการสัมภาษณ์ลักษณะสำคัญขององค์กร แต่ละข้อคำถามเกี่ยวกับ แนวคิดระบบบริหารจัดการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกัน เป็นการถามถึงความ ต้องการขององค์กรที่จะนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดระบบการบริหารจัดการใน หมวดต่าง ๆ

หมวด 1 การนำองค์กร :
เน้นบทบาทของผู้บริหารในการผลักดันองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ ด้วยการสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อ ทำให้นำไปปฏิบัติ และกำกับดูแลให้ดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์ :
เน้นกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับความท้าทายขององค์กร มีการกำหนด ตัวชี้วัด ติดตามทบทวนผลการดำเนินการเพื่อให้มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร



ก.พ.ร.
สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

4

การตรวจ Certify FL

จุดมุ่งเน้นของประเด็นการตรวจรับรอง ฯ (โปรดสังเกตข้อความที่ขีดเส้นใต้ เป็นจุดเน้นการตรวจรับรองในเชิงคุณภาพ)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :
 เน้นการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการของแต่ละกลุ่ม และ การจัดลำดับความสำคัญที่สอดคล้องกับพันธกิจ รวมทั้ง การสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ :
 เน้นระบบฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย รวมทั้ง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความพร้อมใช้งานและปลอดภัย ที่นำมาใช้ในสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องแสดงให้เห็นว่า ได้นำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจหรือบริหารจัดการอย่างไร

ก.พ.ร.
 สำนักงานพัฒนาคุณภาพ

การตรวจ Certify FL

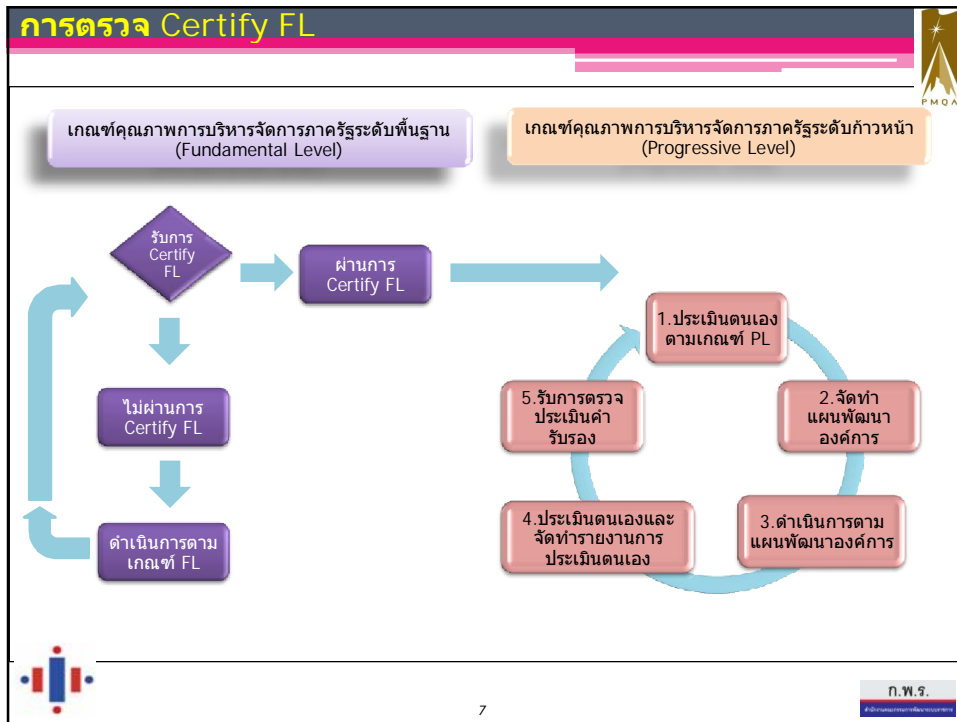
จุดมุ่งเน้นของประเด็นการตรวจรับรอง ฯ (โปรดสังเกตข้อความที่ขีดเส้นใต้ เป็นจุดเน้นการตรวจรับรองในเชิงคุณภาพ)

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล :
 เน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้ส่วนราชการบรรลุเป้าประสงค์ทางยุทธศาสตร์ ให้บุคลากรมีความผูกพัน ความพึงพอใจ และความผูกพันกับส่วนราชการ รวมทั้งสอดคล้องกับ ความท้าทายด้านบุคลากรตามลักษณะสำคัญขององค์กร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ :
 การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุต่อข้อกำหนดของกระบวนการ รวมทั้ง การปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ :
 เป็นการตรวจสอบผลลัพธ์ของกระบวนการของการดำเนินการตามหมวด 1-6 ว่ามีระดับผลการดำเนินการเป็นอย่างไร

ก.พ.ร.
 สำนักงานพัฒนาคุณภาพ



การตรวจ Certify FL

ตัวอย่าง โปรแกรม Self Certify FL

หมวด 1 การนำองค์กร					
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นย่อยการพิจารณา	ดำเนินการครบถ้วน		คำอธิบายผลการดำเนินการเพิ่มเติม
LD 1	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป็นประจักษ์ชัดขององค์กร ดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรรับรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายประสงค์ที่ตั้งไว้	1. มีแนวทาง/วิธีการในการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายที่สอดคล้องกับพันธกิจ และครอบคลุมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (อาจแสดงเป็น Flow Chart ประกอบด้วย ขั้นตอน ปัจจัยนำเข้า ผู้เกี่ยวข้อง และกระบวนการ)	<input type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	
		2. มีแนวทาง/วิธีการในการถ่ายทอดสื่อสารองค์กร ประกอบด้วย ช่องทาง ประเด็นการสื่อสาร ผู้สื่อสาร และความถี่ ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มบุคลากรและนำไปปฏิบัติจริง	<input type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	
		3. มีการประเมินผลการรับรู้และความเข้าใจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุตาม	<input type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	

8

การตรวจ Certify FL							PMQA	
ตัวอย่าง โปรแกรม Self Certify FL หมวด 7								
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ								
หมวด/ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของแผนพัฒนาองค์กร	เกณฑ์การให้คะแนน					คะแนน	
หมวด 1 การนำองค์กร		1	2	3	4	5		
RM 1.1	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจทิศทางขององค์กร	60	65	70	75	80	%	
RM 1.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร	60	65	70	75	80	%	
RM 1.3	ร้อยละความสำเร็จของผู้นำที่องค์กรนำโดยตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามการบริหารงาน	60	65	70	75	80	%	
RM 1.4	ร้อยละเฉลี่ยของผู้นำที่ความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของมาตรการ/โครงการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (อย่างน้อยด้านละ 1 มาตรการ/	60	70	80	90	100	%	
RM 1.5	ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้รับบริการต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย)	1	2	3	4	5		
ผลลัพธ์การดำเนินการหมวด 1							0.00 %	0.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		1	2	3	4	5		
RM 2.1	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยของผู้นำที่การบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ/ภารกิจหลัก/เอกสารงบประมาณรายจ่ายฯ ของส่วนราชการ	1	2	3	4	5		
RM 2.2	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ระดับความเข้าใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	60	65	70	75	80	%	
RM 2.3	ร้อยละของตัวชี้วัดระดับบุคคลที่สอดคล้องตามเป้าหมายขององค์กร	60	65	70	75	80	%	
RM 2.4	ร้อยละความสำเร็จของผู้นำที่องค์กรนำโดยองค์กร/กอง ที่ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่องค์กรกำหนด	60	65	70	75	80	%	
ชื่อหน่วยงาน กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ / หมวด 1 (LD) / หมวด 2 (SP) / หมวด 3 (CS) / หมวด 4 (IT) / หมวด 5 (HR) / หมวด 6 (PM) / หมวด								
ก.พ.ร.								

9

การตรวจ Certify FL							PMQA	
ตัวอย่าง โปรแกรม Self Certify FL หมวด 7								
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ								
หมวด/ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของแผนพัฒนาองค์กร	เกณฑ์การให้คะแนน					คะแนน	
หมวด 1 การนำองค์กร		1	2	3	4	5		
RM 1.1	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจทิศทางขององค์กร	60	65	70	75	80	%	
RM 1.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร	60	65	70	75	80	%	
RM 1.3	ร้อยละความสำเร็จของผู้นำที่องค์กรนำโดยตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามการบริหารงาน	60	65	70	75	80	%	
RM 1.4	ร้อยละเฉลี่ยของผู้นำที่ความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของมาตรการ/โครงการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (อย่างน้อยด้านละ 1 มาตรการ/	60	70	80	90	100	%	
RM 1.5	ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้รับบริการต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย)	1	2	3	4	5		
ผลลัพธ์การดำเนินการหมวด 1							0.00 %	0.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		1	2	3	4	5		
RM 2.1	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยของผู้นำที่การบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ/ภารกิจหลัก/เอกสารงบประมาณรายจ่ายฯ ของส่วนราชการ	1	2	3	4	5		
RM 2.2	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ระดับความเข้าใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	60	65	70	75	80	%	
RM 2.3	ร้อยละของตัวชี้วัดระดับบุคคลที่สอดคล้องตามเป้าหมายขององค์กร	60	65	70	75	80	%	
RM 2.4	ร้อยละความสำเร็จของผู้นำที่องค์กรนำโดยองค์กร/กอง ที่ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่องค์กรกำหนด	60	65	70	75	80	%	
ชื่อหน่วยงาน กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ / หมวด 1 (LD) / หมวด 2 (SP) / หมวด 3 (CS) / หมวด 4 (IT) / หมวด 5 (HR) / หมวด 6 (PM) / หมวด								
ก.พ.ร.								

10

