



แผนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
กองทัพเรือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำนำ

นโยบายผู้บัญชาการทหารเรือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นนโยบายหลักที่ใช้ขับเคลื่อน กองทัพเรือให้มุ่งตรงไปสู่วิสัยทัศน์กองทัพเรือ ระยะ ๒๐ ปี ในการ “เป็นหน่วยงานความมั่นคงทางทะเล ที่มีบทบาทนำในภูมิภาค และเป็นเลิศในการบริหารจัดการ” และการส่งมอบคุณค่าให้แก่ประชาชน และสังคม เป็น “กองทัพเรือที่ประชาชนเชื่อมั่นและภาคภูมิใจ” โดยนโยบายผู้บัญชาการทหารเรือในด้านการบริหารจัดการ ได้กำหนดให้เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารงานของ ทร. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรมการทำงาน ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของหน่วยเหนือและประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส อีกทั้งพร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ด้วยการประยุกต์ใช้เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ซึ่งเป็นเครื่องมือ ที่สามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล และได้รับการยอมรับว่าเป็นกรอบแนวคิดในการบริหาร จัดการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการเพื่อให้กองทัพเรือมีกระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น อีกทั้งเกณฑ์ดังกล่าวยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการพัฒนากองทัพเรือสู่ระบบราชการ ๔.๐ ตามนโยบายของรัฐบาล ที่มีเป้าหมาย คือ ประโยชน์สุขของ ประชาชนและประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ

จากการประยุกต์ใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีระบบการประเมินทำให้กองทัพเรือ ได้ทราบโอกาสในการปรับปรุงที่สามารถนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ จึงได้นำโอกาส ในการปรับปรุงดังกล่าว มาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพตามแนวทางที่ระบุไว้ใน “คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” จำนวน ๘ แผนงาน เพื่อเป็นข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำให้หน่วยงานต่าง ๆ นำไปปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะยกระดับการปฏิบัติงานของกองทัพเรือ ให้มีระบบที่เป็นเลิศ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเทียบเท่ามาตรฐานสากล

พล.ร.อ.



(ถวิลศักดิ์ ศิริสวัสดิ์)

เสธ.ทร.

ประธาน พคบ.ทร.

ม.ค.๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๒
แผนพัฒนาคุณภาพ	๒
การดำเนินการและการประเมินผล	๒
การเชื่อมโยงสู่กระบวนการด้านงบประมาณ	๓
<u>ภาคผนวก</u>	
โอกาสในการปรับปรุงของ ทร. (OFI : Opportunity for Improvement)	๔
การดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ทร.ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๑๐
แบบฟอร์มการรายงานการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ	๓๖

แผนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทร.ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. ความเป็นมา

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิ.ย.๔๘ เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนากระบวนการราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยมีสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นหน่วยงานส่งเสริมให้ส่วนราชการต่าง ๆ ของไทยพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การอย่างเป็นระบบ ซึ่งในปัจจุบันได้ใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๒ (PMQA 62) และคู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ และใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดย ทร.ได้นำเกณฑ์ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ ภายใต้การกำกับของคณะกรรมการกำกับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทร. (พคบ.ทร.) (STEERING COMMITTEE) และการดำเนินการของคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทร. (Working Team) (อพคบ.ทร.หมวดต่าง ๆ) ซึ่งมีการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพทั้งในระดับ ทร. ระดับ นขต.ทร. และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.

การดำเนินการในระดับ ทร. ได้ผ่านการรับรองเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน และได้รับการประเมินให้ได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวดตามเกณฑ์ PMQA 62 จากสำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน ๓ หมวด ประกอบด้วยรางวัล หมวด ๑ การนำองค์การและความรับผิดชอบ ต่อสังคม (พ.ศ.๒๕๖๒) หมวด ๒ ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ (พ.ศ.๒๕๖๓) และหมวด ๔ การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ (พ.ศ.๒๕๖๔) สำหรับระดับ นขต.ทร. และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้มีการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยใช้เกณฑ์ PMQA 62 จากคณะผู้ตรวจประเมินของกองทัพเรือร่วมกับผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

จากการประเมินดังกล่าวได้มีการวิเคราะห์จุดอ่อนหรือโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) จากรายงานป้อนกลับ (Feedback Report) ซึ่งได้นำมาจัดลำดับความสำคัญตามความสอดคล้องกับทิศทาง วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ และโอกาสของความสำเร็จ จัดทำเป็นแผนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทร. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๘ แผนงาน เพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ใน ทร. นำไปพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วย และให้แต่ละหน่วยงานใน ทร. มีการปฏิบัติที่เป็นไปอย่างสอดประสานกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการพัฒนาไปสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) สามารถส่งมอบคุณค่าให้กับประชาชน และสังคมเป็น “กองทัพเรือที่ประชาชนเชื่อมั่นและภาคภูมิใจ”

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ ทร.มีแผนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ อย่างเป็นรูปธรรม และมีกระบวนการต่าง ๆ ของ ทร. ที่สอดคล้องกับทิศทาง วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของ ทร. โดยเป็นเสมือนคำแนะนำในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๒ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ของ ทร.มีแนวทางและกรอบในการปรับปรุงคุณภาพ รวมทั้งใช้ติดตาม ประเมินผล เรียนรู้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ตามระบบ ของเกณฑ์ PMQA

๓. แผนพัฒนาคุณภาพ ทร. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

แผนพัฒนาคุณภาพ ทร. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แบ่งออกเป็น ๘ แผนงาน ซึ่งสามารถจำแนก ตามหมวดของเกณฑ์ PMQA 62 ได้ดังนี้

แผนพัฒนาคุณภาพ	หมวด
๑. แผนการปรับปรุงการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและส่งเสริมการ ประพฤติอย่างมีจริยธรรม	หมวด ๑ การนำองค์การ
๒. แผนพัฒนาระบบการลดผลกระทบเชิงลบและสร้างคุณูปการต่อสังคม	
๓. แผนพัฒนาข้อมูลสนับสนุนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	หมวด ๒ การวางแผนเชิง ยุทธศาสตร์
๔. แผนการพัฒนาระบบการตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ผู้รับบริการ	หมวด ๓ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย
๕. แผนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการติดตามตัวชี้วัด วิเคราะห์ และ จัดการความรู้	หมวด ๔ การวัด การ วิเคราะห์และการจัดการ ความรู้
๖. แผนการทบทวนระบบสนับสนุนการจัดการกำลังพล	หมวด ๕ บุคลากร
๗. แผนการทบทวนระบบปฏิบัติการ ต้นทุน และความพร้อม	หมวด ๖ การปฏิบัติการ
๘. แผนการทบทวนตัวชี้วัดความสำเร็จเพื่อแจ้งเตือนและปรับปรุงผลการ ดำเนินการ	หมวด ๗ ผลลัพธ์การ ดำเนินการ

๔. การดำเนินการและการประเมินผล

นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. และหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผน การดำเนินการ ตามแผนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทร.ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตลอดจนกำหนดกระบวนการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล โดยรายงานผลตามแบบฟอร์มที่กำหนดมาอย่างฝ่ายเลขานุการ พคบ.ทร. ครั้งที่ ๑ เดือน มี.ค.๖๕ และครั้งที่ ๒ เดือน ก.ค.๖๕ และจัดส่งข้อมูลเพิ่มเติมกรณีที่มี ฝ่ายเลขานุการ พคบ.ทร. อพคบ.ทร. หมวดต่าง ๆ หรือ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. จะประสานเพื่อประกอบการดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๕. การเชื่อมโยงสู่กระบวนการด้านงบประมาณ

กรณีมีความต้องการขยายผลการพัฒนาคุณภาพที่มีความจำเป็นต้องใช้งบประมาณ ให้หน่วยเสนอโครงการมายังฝ่ายเลขานุการ พคบ.ทร. และดำเนินการผ่านกระบวนการเสนองบประมาณของหน่วย เพื่อเสนองบประมาณพัฒนาคุณภาพในปีงบประมาณถัดไป

ผนวก

โอกาสในการปรับปรุงของ ทร. (OFI : Opportunity for Improvement)

OFI	ประเด็นโอกาสในการปรับปรุง	ที่มาของโอกาสในการปรับปรุง	
		รายงานป้อนกลับ PMQA 62 และ 4.0	พัฒนาความสมบูรณ์ตามเกณฑ์
	หมวด ๑ การนำองค์การ		
๑.๑	การปรับปรุงกระบวนการนำองค์การและการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ	[62] กำหนดแนวทางขับเคลื่อนและตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ [4.0] บูรณาการกับยุทธศาสตร์พื้นที่/สร้างนวัตกรรมตอบสนองประชาชน/การมีส่วนร่วมของประชาชน	
๑.๒	การปรับปรุงกระบวนการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติของค่านิยม วัฒนธรรม และพฤติกรรมอย่างมีจริยธรรม	[62] กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการกำกับติดตาม	กำหนดกระบวนการให้ชัดเจน
๑.๓	การปรับปรุงแนวทางที่ผู้บริหารดำเนินการด้วยตนเองในการขึ้นองค์การเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ		แนวทางปฏิบัติผู้บริหารระดับสูง ชี้นำและสื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยมด้วยตนเอง
๑.๔	การปรับปรุงการวิเคราะห์ กำหนดผลกระทบเชิงลบและแนวทางป้องกันเชิงรุกที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติภารกิจของ ทร.ที่มีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ	[62] กำหนดมาตรการจัดการผลกระทบเชิงลบจากการปฏิบัติภารกิจ [4.0] ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลติดตามตัววัดที่สำคัญอย่างทันเหตุการณ์	กำหนดกระบวนการที่ชัดเจน
๑.๕	การปรับปรุงแนวทางการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญของ ทร.	[62] แนวทางที่ชัดเจนในการคำนึงถึง	กำหนดกระบวนการที่ชัดเจน

OFI	ประเด็นโอกาสในการปรับปรุง	ที่มาของโอกาสในการปรับปรุง	
		รายงานป้อนกลับ PMQA 62 และ 4.0	พัฒนาความสมบูรณ์ตามเกณฑ์
		ความพอใจและประโยชน์สุขของสังคม	
	หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		
๒.๑	การปรับปรุงกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม เครือข่ายความร่วมมือ และวิธีในการกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์	[62] กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ให้ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ [4.0] พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ	กำหนดเพิ่มเติมให้สมบูรณ์
๒.๒	การปรับปรุงการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์		กำหนดเพิ่มเติมให้สมบูรณ์
๒.๓	การปรับปรุงการวิเคราะห์ระบบงานและสมรรถนะหลักของ ทร.		กำหนดเพิ่มเติมให้สมบูรณ์
๒.๔	การปรับปรุงระบบการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ	[62] การแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ	กำหนดเพิ่มเติมให้สมบูรณ์
๒.๕	การปรับปรุงระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์	[62] กำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม/ประเมิน	กำหนดเพิ่มเติมให้สมบูรณ์
๒.๖	การปรับปรุงการคาดการณ์และเปรียบเทียบผลการดำเนินการ	[62] [4.0] กำหนดแนวทางคาดการณ์และ เปรียบเทียบ	
๒.๗	การปรับปรุงการปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์ที่สำคัญ	[4.0] การวิเคราะห์ผลกระทบรองรับ การปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์	
	หมวด ๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
๓.๑	การพัฒนาระบบการค้นหาความต้องการและความคาดหวังและการประเมิน ความพึงพอใจและความผูกพันในการรับบริการของประชาชน	[62] การค้นหาความต้องการและ ความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้	
๓.๒	การพัฒนาระบบการค้นหาความต้องการและความคาดหวังและการประเมิน	ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน	

OFI	ประเด็นโอกาสในการปรับปรุง	ที่มาของโอกาสในการปรับปรุง	
		รายงานป้อนกลับ PMQA 62 และ 4.0	พัฒนาความสมบูรณ์ตามเกณฑ์
	ความพึงพอใจและความผูกพันของพันธมิตรและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ	[4.0] การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลค้นหาความต้องการ	
๓.๓	การพัฒนาระบบการสนับสนุนผู้รับบริการภาคประชาชนให้เข้าถึงบริการและให้ข้อมูลป้อนกลับ	[62] การให้ข้อมูลและรับข้อมูลป้อนกลับ [4.0] การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลรับส่งข้อมูลและตอบสนองความต้องการกับประชาชนแต่ละกลุ่มที่แตกต่าง	
๓.๔	การพัฒนาระบบการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการภาคประชาชน	[62] สร้างความสัมพันธ์และประเมินความผูกพัน	
๓.๕	การพัฒนาระบบการปรับปรุงการจัดการกับข้อร้องเรียนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	[62] [4.0] การจัดการข้อร้องเรียนที่ทันท่วงทีมีประสิทธิภาพ และเรียกความเชื่อมั่น [4.0] การตอบสนองความไม่พึงพอใจ	
หมวด ๔ การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้			
๔.๑	การปรับปรุงระบบการกำหนดและติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่สำคัญ	[62] [4.0] การวิเคราะห์และทบทวนการดำเนินการ ตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	
๔.๒	การปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ เปรียบเทียบ ปรับปรุง กระบวนการและการให้บริการระดับ ทร.	[62] [4.0] กระบวนการคัดเลือกข้อมูลตัดสินใจ เปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงยุทธศาสตร์ นโยบายและกระบวนการปฏิบัติการ	

OFI	ประเด็นโอกาสในการปรับปรุง	ที่มาของโอกาสในการปรับปรุง	
		รายงานป้อนกลับ PMQA 62 และ 4.0	พัฒนาความสมบูรณ์ตามเกณฑ์
๔.๓	การปรับปรุงการวิเคราะห์ ทบทวน แสดงภาพผลการดำเนินการ/ตัวชี้วัดระดับปฏิบัติการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ สร้างนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ	[62] การวิเคราะห์และทบทวน เพื่อนำไปสู่การค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ	
๔.๔	การปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้และการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้ประโยชน์	[62] [4.0] การวิเคราะห์และทบทวน ให้การเรียนรู้ฝังลึก สอดคล้องกับการใช้ประโยชน์และเกิดเป็นมาตรฐานใหม่	
หมวด ๕ บุคลากร			
๕.๑	การปรับปรุงระบบการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังพลเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์	[62] แนวทางการทบทวนการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง	
๕.๒	การปรับปรุงระบบการสนับสนุนกำลังพลทำงานให้บรรลุผล	[62] การจัดโครงสร้างบริหารบุคลากรให้บรรลุผล	
๕.๓	การปรับปรุงระบบการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านกำลังพล		กำหนดเพิ่มเติมให้สมบูรณ์
๕.๔	การปรับปรุงการสนับสนุนกำลังพลที่เอื้อต่อการทำงานของกำลังพล	[62] การสนับสนุนกำลังพลแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน	
๕.๕	การปรับปรุงการพัฒนาระบบการวัดผลและประเมินผลขีดสมรรถนะ	[62] [4.0] การประเมินขีดสมรรถนะที่มีความเที่ยงตรง ชัดเจนและโปร่งใส	
๕.๖	การปรับปรุงการจัดการความผูกพันของกำลังพล	[62] การจัดการประเมินผลความผูกพันของกำลังพลแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน	

OFI	ประเด็นโอกาสในการปรับปรุง	ที่มาของโอกาสในการปรับปรุง	
		รายงานป้อนกลับ PMQA 62 และ 4.0	พัฒนาความสมบูรณ์ตามเกณฑ์
๕.๗	การปรับปรุงระบบการเรียนรู้ของกำลังพล	[62] ระบบและตัวชี้วัดที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ [4.0] พัฒนากำลังพลให้มีความคิดเชิงวิฤตและเรียนรู้เครื่องมือใหม่ ๆ	
๕.๘	การปรับปรุงระบบการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของกำลังพล	[4.0] กำลังพลมีส่วนในการวางแผนเส้นทางความก้าวหน้า	กำหนดเพิ่มเติมให้สมบูรณ์
หมวด ๖ การปฏิบัติการ			
๖.๑	การปรับปรุงการวิเคราะห์ ออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงาน	[62] กระบวนการที่ตอบสนองพันธกิจโดยใช้ประโยชน์จากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ [4.0] ปรับปรุงกระบวนการ และการแก้ปัญหาระดับ ทร.อย่างก้าวกระโดด	
๖.๒	การปรับปรุงการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือผลผลิตที่ นขต.ทร. ต้องส่งมอบคุณค่าให้กับ ทร.	[62] กำหนดมาตรฐานผลผลิตให้กับหน่วยงานภายในร่วมส่งมอบอย่างเป็นระบบ	
๖.๓	การปรับปรุงการควบคุม ติดตามกระบวนการและตัวชี้วัดสำคัญของ ทร.	[62] ควบคุมติดตามให้เป็นไปตามข้อกำหนด/ตัวชี้วัด	
๖.๔	การปรับปรุงกระบวนการการควบคุมต้นทุนและเพิ่มผลิตภาพ	[62] แนวทางที่ชัดเจนในการควบคุมต้นทุนและเพิ่มผลิตภาพ [4.0] ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างนวัตกรรมลดต้นทุนการให้บริการ	

OFI	ประเด็นโอกาสในการปรับปรุง	ที่มาของโอกาสในการปรับปรุง	
		รายงานป้อนกลับ PMQA 62 และ 4.0	พัฒนาความสมบูรณ์ตามเกณฑ์
๖.๕	การปรับปรุงระบบการจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและระบบสารสนเทศ		กำหนดเพิ่มเติมให้สมบูรณ์
๖.๖	การปรับปรุงระบบความพร้อมด้านความปลอดภัย		กำหนดเพิ่มเติมให้สมบูรณ์
๖.๗	การปรับปรุงระบบการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน		กำหนดเพิ่มเติมให้สมบูรณ์
หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ			
๗.๑	การปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญและรวบรวมผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ	[62] นำเสนอตัวชี้วัดแยกตามพันธกิจ	
๗.๒	การปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญและรวบรวมผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	[62] นำเสนอตัวชี้วัดที่สะท้อนต่อการบรรลุพันธกิจ	
๗.๓	การปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญและรวบรวมผลลัพธ์ด้านบุคลากร	[62] นำเสนอตัวชี้วัดที่สะท้อนต่อการบรรลุพันธกิจ	
๗.๔	การปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญและรวบรวมผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	[62] นำเสนอตัวชี้วัดที่สะท้อนต่อการบรรลุพันธกิจ	
๗.๕	การปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญและรวบรวมผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต	[62] นำเสนอตัวชี้วัดที่สะท้อนต่อการบรรลุพันธกิจ	
๗.๖	การปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญและรวบรวมผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน	[62] นำเสนอตัวชี้วัดที่สะท้อนต่อการบรรลุพันธกิจ	

การดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทร.ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

หมวด ๑ การนำองค์การ

แผนงานที่ ๑ การปรับปรุงการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม และส่งเสริมการประพฤติอย่างมีจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติ	หน่วยควบคุม: ยก.ทร. (อพคบ.ทร.มว.๑)
วัตถุประสงค์ ทร.มีแนวทางการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม และการส่งเสริมการประพฤติตามกฎหมายและมีจริยธรรม พร้อมแนวทางการถ่ายทอด	สนับสนุนยุทธศาสตร์/นโยบาย: ทร.เป็นองค์การสมรรถนะสูง
	ตอบสนอง OFI: ๑.๑ - ๑.๓
	งบประมาณ: -
<p>ผลผลิต: มีกระบวนการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม และการประพฤติตามกฎหมายและมีจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติ, การรวบรวมประเมินผลตามตัวชี้วัด</p> <p>ตัวชี้วัด:</p> <p>๑. ร้อยละของกำลังพลรับรู้และปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ร้อยละ ๙๐</p> <p>๒. ร้อยละของกำลังพลรับรู้และปฏิบัติ ตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การ เป้าหมาย ร้อยละ ๙๐</p> <p>๓. จำนวนครั้งของกำลังพล ทร.ที่ประพฤติผิดจริยธรรม เป้าหมาย ไม่มีการประพฤติผิดกฎหมายและจริยธรรม</p>	

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
๑. ทบทวนกระบวนการจัดทำและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ ครอบคลุม ตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์	๒๐%	๑. กระบวนการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ มีการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์พื้นที่ของประเทศและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน ๒. ตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์และครอบคลุม	●	●	●		ยก.ทร. (ส่วนบัญชาการ)

การดำเนินการ	น้ำหนัก กิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
		๓. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา					
๒. ทบทวนกระบวนการกำหนดค่านิยม วัฒนธรรมองค์การ และการประพฤติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม ที่สอดคล้องกับบริบทของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง และวิธีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ กรอบเวลา ตัวชี้วัดความสำเร็จ ค่านิยมและวัฒนธรรม และการดำเนินการอื่น ๆ ของกระบวนการในลักษณะ PDCA	๒๐%	๑. กำหนดวัฒนธรรมองค์การของ ทร. ๒. กระบวนการทบทวนและการส่งเสริมค่านิยม, วัฒนธรรมและ การประพฤติผิดกฎหมายและจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติ ๓. พฤติกรรมที่บ่งชี้ว่าปฏิบัติตามค่านิยมและวัฒนธรรม ๔. ตัวชี้วัดความสำเร็จของค่านิยม วัฒนธรรม และการประพฤติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม ๕. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		กพ.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)
๓. กำหนดแนวทางของผู้มีระดับสูงของ ทร.และ หน.นขต.ทร.นำค่านิยม วัฒนธรรม และการส่งเสริมการประพฤติตามกฎหมายและมีจริยธรรมไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติกับกำลังพลทุกกลุ่มและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	๔๐%	๑. การดำเนินการด้วยตนเองของผู้บริหารระดับสูงและ หน.นขต.ทร.ในการนำผลผลิตที่ได้จาก ข้อ ๑ และ ๒ ไปสื่อสารให้กับกำลังพล และหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึงทุกกลุ่ม ให้รับรู้เจตนารมณ์และทิศทางของวิสัยทัศน์ ๒. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.
๔. ประเมินผลการรับรู้วิสัยทัศน์ ค่านิยม และการประพฤติ	๒๐%	ผลการประเมิน	●	●	●		-ยก.ทร.(วิสัยทัศน์)

การดำเนินการ	น้ำหนัก กิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
<p>อย่างมีจริยธรรม และการนำไปปฏิบัติของกำลังพล (ด้วยแบบสอบถาม สัมภาษณ์ และวิธีการอื่น ๆ ตามความเหมาะสม) เพื่อนำไปสู่การทบทวนและปรับปรุง</p>		<p>๑. ร้อยละของกำลังพลรับรู้และปฏิบัติตาม วิสัยทัศน์ (ยก.ทร.)</p> <p>๒. ร้อยละของกำลังพลรับรู้และปฏิบัติตาม ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การ (กพ.ทร.)</p> <p>๓. จำนวนครั้งของกำลังพล ทร.ที่ประพฤติผิด จริยธรรม (กพ.ทร.)</p> <p>๔. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและ ผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา</p>					<p>-กพ.ทร.(ค่านิยมและ การประพฤติอย่างมี จริยธรรม)</p> <p>(นขต.ทร.และหน่วย เฉพาะกิจ ทร.)</p>

แผนงานที่ ๒ แผนพัฒนาระบบการลดผลกระทบเชิงลบและสร้างคุณภาพการต่อสังคม	หน่วยควบคุม: ยก.ทร. (อพคบ.ทร.มว.๑)
วัตถุประสงค์	สนับสนุนยุทธศาสตร์/นโยบาย: ทร.เป็นองค์การสมรรถนะสูง
๑. พัฒนาแนวทางการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบและมาตรการป้องกันเชิงรุก ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติภารกิจของ ทร.ที่มีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ	ตอบสนอง OFI: ๑.๔ - ๑.๕
๒. พัฒนาแนวทางการกำหนดชุมชน ความต้องการของชุมชน และแนวทางสนับสนุนชุมชนที่สำคัญของ ทร.	งบประมาณ: -
ผลผลิต: ๑. กระบวนการวิเคราะห์, กำหนดความเสี่ยงที่อาจเกิดผลกระทบเชิงลบ, กำหนดมาตรการป้องกันเชิงรุก การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ, การรวบรวมประเมินผลตามตัวชี้วัด ๒. แนวทางการกำหนดชุมชน ทราบชุมชนที่สำคัญของ ทร. ความต้องการของชุมชน และแนวทางสนับสนุนชุมชนที่สำคัญของ ทร. ๓. ผลการรวบรวมตัวชี้วัด ตัวชี้วัด: ๑. ร้อยละของกิจกรรมตามพันธกิจ ทร.มีแนวทางป้องกันผลกระทบเชิงลบ เป้าหมาย ร้อยละ ๘๐ ๒. ร้อยละประชาชนในชุมชนสำคัญของ ทร มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนชุมชน เป้าหมาย ร้อยละ ๘๐	

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
๑. ผลกระทบเชิงลบและมาตรการป้องกัน							ยก.ทร.
๑.๑ ทบทวนกระบวนการวิเคราะห์ กำหนดผลกระทบเชิงลบ และมาตรการป้องกันเชิงรุกต่อผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติภารกิจของ ทร.ที่มีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ และเสนอ ทร.ให้ความเห็นชอบ	๒๐%	๑. กระบวนการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบ ๒. ประเด็นผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น ๓. มาตรการป้องกันเชิงรุกที่ครอบคลุมกิจกรรมสำคัญของ ทร. ๔. ตัวชี้วัดสำคัญของผลกระทบเชิงลบ ๕. ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลติดตามตัวชี้วัดที่สำคัญอย่างทันเหตุการณ์ ๖. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		
๑.๒ นำมาตรการป้องกันตามข้อ ๑.๑ ไปถ่ายทอดสู่	๓๐%	๑. กระบวนการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ		●	●		ยก.ทร.

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
การปฏิบัติ สู้กำลังพล และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม		๒. นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. มีมาตรการป้องกันผลกระทบเชิงลบและนำไปปฏิบัติ ๓. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา					(นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)
๑.๓ ประเมินผลการนำมาตรการป้องกันผลกระทบเชิงลบไปปฏิบัติ ตรวจสอบสาเหตุและรวบรวมเหตุการณ์(จำนวนครั้ง)ที่เกิดผลกระทบเชิงลบเพื่อหาแนวทางป้องกันต่อไป	๑๐%	๑. มีผลประเมินการนำมาตรการป้องกันผลกระทบเชิงลบไปปฏิบัติตามตัวชี้วัด (ร้อยละของกิจกรรมตามพันธกิจ ทร.มีแนวทางป้องกันผลกระทบเชิงลบ) ๒. ข้อมูลสาเหตุและจำนวนครั้งผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้น ๓. ข้อเสนอแนะการป้องกันผลกระทบเชิงลบ		●	●		ยก.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)
๒. การสนับสนุนชุมชนสำคัญของ ทร. ๒.๑ ทบทวนแนวทางการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญต่อยุทธศาสตร์และพันธกิจของ ทร. , กำหนดชุมชนที่สำคัญและความต้องการของชุมชน	๒๐%	๑. แนวทางกำหนดชุมชนสำคัญ ๒. ทราบชุมชนที่สำคัญ(คือ) ๓.ทราบความต้องการของชุมชน(คือ)	●	●	●		กพร.ทร. (ส่วนกำลังรบ)
๒.๒ จัดทำแผนสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนสำคัญ	๑๐%	แผนสร้างความเข้มแข็งชุมชนสำคัญ ทร.		●	●		กพร.ทร. (ส่วนกำลังรบ)
๒.๓ ดำเนินการตามแผนข้อ ๒.๒ ติดตามประเมินผล (ด้วยแบบสอบถาม สัมภาษณ์ และวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม) เพื่อนำไปสู่การทบทวน	๓๐%	ผลการประเมินมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนชุมชน ตามตัวชี้วัด (ร้อยละประชาชนในชุมชนสำคัญของ ทร. มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนชุมชน)		●	●		กพร.ทร. (ส่วนกำลังรบ)

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

แผนงานที่ ๓ แผนพัฒนาข้อมูลสนับสนุนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	หน่วยควบคุม: ยก.ทร. (อพคท.ทร.มว.๒)
วัตถุประสงค์	สนับสนุนยุทธศาสตร์/นโยบาย: ทร.เป็นองค์การสมรรถนะสูง
๑. ทบทวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์และวิเคราะห์ระบบงาน	ตอบสนอง OFI: ๒.๑ - ๒.๗
๒. ทบทวนการถ่ายทอด การคาดการณ์ ประเมินผลและการปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์	งบประมาณ: -
<p>ผลผลิต: ๑. กระบวนการวิเคราะห์และวางแผนยุทธศาสตร์ สารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์(โอกาสเชิงยุทธศาสตร์, ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์, ความเสี่ยงที่คุกคามความสำเร็จ, จุดบอดของการกำหนดยุทธศาสตร์, การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเชิงยุทธศาสตร์, สมรรถนะหลักของ ทร.)</p> <p>๒. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p> <p>๓. ระบบการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ การคาดการณ์ ประเมินผลและการปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์</p> <p>๔. ตัวชี้วัดความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p> <p>ตัวชี้วัด:</p> <p>๑. มีการกำหนดสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ครบตามข้อเสนอแนะในเกณฑ์ PMQA (รายละเอียดตามข้อ ๒)</p> <p>๒. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์มีความสอดคล้องกับสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์และบริบทเชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง</p>	

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
๑. ทบทวนกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และจัดทำองค์ประกอบเพิ่มเติมให้สมบูรณ์	๑๐%	๑. กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีมาตรฐานสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน มีการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ และครอบคลุมองค์ประกอบและปัจจัยสำคัญ ๒. แผนยุทธศาสตร์ระยะสั้น-ระยะยาว(กรอบเวลา, ตัวชี้วัดสำคัญและเป้าหมาย) ๓. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการ	●	●	●		ยก.ทร. (ส่วนบัญชาการ)

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
		ปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา					
๒. การวิเคราะห์สารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์	๒๐%	สารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ภาพรวม ทร. ที่สำคัญต่อไปนี้ (รายการละ ๓-๗ ประเด็น) - ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ - ความเสี่ยงที่คุกคามความสำเร็จของ ทร. - จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์ - การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของ ทร. - สมรรถนะหลักของ ทร. - ความเสี่ยงที่ผ่านการพิจารณาอย่างรอบด้าน (Intelligent Risk) ที่พิจารณาแล้วว่ามีความคุ้มค่าในการแสวงหาประโยชน์จากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์	●	●	●		ยก.ทร. (ส่วนบัญชาการ)
๓. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (พิจารณาใช้เครื่องมือตามความเหมาะสม เช่น แผนที่ยุทธศาสตร์ หรือ การวิเคราะห์ SWOT)	๒๐%	- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (๓-๗ ประเด็น) ที่มีความสอดคล้องกับสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์และขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปสู่วิสัยทัศน์ - กรอบเวลาและตัวชี้วัดความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	●	●	●		ยก.ทร. (ส่วนบัญชาการ)
๔. วิเคราะห์และกำหนดระบบงาน/กระบวนการสำคัญเพื่อตอบสนองการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์	๑๐%	- โครงสร้างระบบงานของ ทร. - โครงสร้างกระบวนการทำงานของ ทร.	●	●	●		ยก.ทร. (ส่วนบัญชาการ)

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
		-ระบบงานที่ให้ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และ คู่ความร่วมมือภายนอกดำเนินการ -สมรรถนะหลักของ ทร.ในอนาคตที่ต้องการ					
๕. กำหนดกระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	๒๐%	กระบวนการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน	●	●	●		ยก.ทร. (ส่วนบัญชาการ)
๖. กำหนดกระบวนการคาดการณ์และเปรียบเทียบผลการดำเนินการ	๑๐%	-ผลการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต (ที่สำคัญ ๓-๗ ประเด็น) -แนวทางการดำเนินการกรณีผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามการคาดการณ์ หรือ มีผลการดำเนินการต่ำกว่าคู่เทียบ	●	●	●		ยก.ทร. (ส่วนบัญชาการ)
๗. ทบทวนแนวทางการตัดสินใจปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์ที่สำคัญ	๑๐%	มีแนวทางการวิเคราะห์หรือรับการปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์ และมีการติดตามประเมินผลตามวงรอบที่กำหนด เพื่อนำมาสู่ข้อเสนอการทบทวนและปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้และนำไปปฏิบัติ	●	●	●		ยก.ทร. (ส่วนบัญชาการ)

หมวด ๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ ๔ แผนการพัฒนาระบบการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการ	หน่วยควบคุม: กพร.ทร. (อพคบ.ทร.มว.๓)
วัตถุประสงค์	สนับสนุนยุทธศาสตร์/นโยบาย: ทร.เป็นองค์การสมรรถนะสูง
๑. พัฒนาระบบการค้นหาความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตอบสนอง OFI: ๓.๑ - ๓.๕
๒. พัฒนาระบบการบริการภาคประชาชนที่มีความรวดเร็ว	งบประมาณ: -
<p>ผลผลิต: ๑. ระบบการค้นหาความต้องการและความคาดหวัง และการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันกับประชาชน พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ</p> <p>๒. ระบบการสนับสนุนผู้รับบริการภาคประชาชนแต่ละกลุ่มให้เข้าถึงบริการและให้ข้อมูลป้อนกลับ</p> <p>๓. ระบบการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการภาคประชาชน</p> <p>๔. ระบบการจัดการกับข้อร้องเรียนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ตัวชี้วัด:</p> <p>๑. ทร.มีระบบการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการตามที่กำหนดในลักษณะของวงจรการพัฒนา (PDCA) อย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากลและกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการอย่างเป็นระบบและสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในทุกๆปี</p> <p>๒. ทร.มีการระบุประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภาคประชาชนทุกกลุ่ม พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ (จำแนกแต่ละกลุ่มที่สำคัญ)</p> <p>๓. ทร.มีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันประชาชนทุกกลุ่ม พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ</p>	

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
๑. ทบทวนและพัฒนาระบบการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง และการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในการรับบริการของประชาชน โดยใช้การสำรวจด้วยแบบสอบถาม สัมภาษณ์ หรืออื่นๆ ตามความเหมาะสม เช่น สำรวจความคิดเห็นผ่านสื่อสารสนเทศหรือ Mobile Application	๒๐%	๑. ระบบ/กระบวนการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชน(ในลักษณะของ PDCA) การแบ่งมอบหน้าที่ให้กับหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ๒. มีการจำแนกประชาชนที่รับบริการจาก ทร.	●	●	●		กพร.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
		แบ่งออกเป็นกลุ่มเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการ ๓. ความต้องการและความคาดหวัง ของประชาชนแต่ละกลุ่ม ๔. กระบวนการสร้าง/วัดความพึงพอใจและ ความผูกพันของประชาชน ๕. ระดับความพึงพอใจและความผูกพัน ๖. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและ ผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา					
๒. ทบทวนและกำหนดระบบการค้นหาความต้องการและ ความคาดหวัง และการประเมินความพึงพอใจและ ความผูกพันของพันธมิตรและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ ของ ทร. โดยให้การสำรวจด้วยแบบสอบถาม สัมภาษณ์ หรืออื่น ๆ ตามความเหมาะสม เช่น สำรวจความคิดเห็น ผ่านสื่อสารสนเทศหรือ Mobile Application	๒๐%	๑. กระบวนการค้นหาความต้องการและ ความคาดหวังพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ ที่สำคัญของ ทร. (ในลักษณะของ PDCA) และ การแบ่งมอบหน้าที่ให้กับหน่วยที่เกี่ยวข้อง ติดตามและรวบรวมผล ๒. ความต้องการและความคาดหวัง ๓. กระบวนการสร้าง/วัดความพึงพอใจและ ความผูกพัน ๔. ระดับความพึงพอใจและความผูกพัน ๕. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและ ผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●	ยก.ทร. (นขต.ทร.และหน่วย เฉพาะกิจ ทร.)	
๓. ทบทวนและพัฒนากระบวนการสนับสนุนผู้รับบริการ ภาคประชาชนให้เข้าถึงบริการและให้ข้อมูลป้อนกลับ	๒๐%	๑. ระบบการสนับสนุนผู้รับบริการ ภาคประชาชนให้เข้าถึงบริการและให้ข้อมูล ป้อนกลับ(ในลักษณะของ PDCA)	●	●	●	กพร.ทร. (นขต.ทร.และหน่วย เฉพาะกิจ ทร.)	

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
(ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงการบริการได้โดยง่าย ข้อมูลทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว)		๒. ช่องทางให้บริการข้อมูล รับฟังข้อมูล สร้างความสัมพันธ์ และจัดทำฐานข้อมูล การให้บริการ โดยสร้าง/ปรับปรุง Web Site ทร. และ Mobile App ให้ประชาชนทราบ และเข้าถึงการบริการได้โดยง่าย ข้อมูลทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว ๓. ทร.มี Mobile App ให้บริการข้อมูล การบริการของ ทร. และรับฟังข้อมูลจาก ประชาชน ๔. Web Site หลักของ ทร. ประชาชน สามารถทราบการบริการและเข้าถึง การบริการของ ทร.ได้โดยง่ายและข้อมูล มีความทันสมัย (สกก.ทร.) ๕. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและ ผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา					-สกก.ทร.ด้านการดูแล Web Site หลักของ ทร.
๔. ทบทวนและพัฒนาระบบการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการภาคประชาชน	๒๐%	๑. ระบบการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการภาคประชาชน ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และนโยบาย ทร. ๒. กิจกรรมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการภาคประชาชน ๓. การวัดความพึงพอใจและความผูกพันของประชาชน และผลการวัดฯ ๔. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการ	●	●			กพร.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
		ปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา					
๕. ทบทวนและปรับปรุงระบบการจัดการกับข้อร้องเรียน (กระบวนการร้องเรียนปัจจุบันเน้นประเด็นการทุจริต ซึ่งเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตจะให้ นขต.ทร.ดำเนินการโดยตรง ทั้งนี้ควรให้ความสำคัญกับการร้องเรียนด้านการบริการและประเด็นที่เกิดจากการปฏิบัติของ ทร. เพื่อสร้างความพึงพอใจ/ความผูกพันให้กับประชาชน และหลีกเลี่ยงการร้องเรียนซ้ำ)	๒๐%	๑. ระบบการร้องเรียนที่มุ่งเน้นการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการภาคประชาชนที่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบการร้องเรียนด้านการให้บริการที่ชัดเจนในการบูรณาการการร้องเรียน เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขยายผลไปสู่การปรับปรุงการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ๒. กระบวนการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจจากข้อร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา ๓. มาตรการป้องกันการร้องเรียนซ้ำและระบบตอบกลับผู้ร้องโดยไม่ต้องร้องขอ ๔. มีระบบสารสนเทศช่วยในการเก็บข้อมูล, วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและความน่าเชื่อถือ ๕. รายงานสถิติร้อยละความพึงพอใจผู้ร้องเรียน, อัตราการเกิดซ้ำ, ร้อยละการแก้ปัญหานั้นได้ข้อยุติภายในเวลาที่กำหนด ๖. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		-สกก.ทร.(ฝ่ายเลขาฯ ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน) -กพ.ทร.(ฝ่ายเลขาฯ ศสส.ทร.)

หมวด ๔ การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

<p>แผนงานที่ ๕ แผนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการติดตามตัวชี้วัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้</p>	<p>หน่วยควบคุม: สปช.ทร. (อพคบ.ทร.มว.๔)</p>
<p>วัตถุประสงค์</p> <p>๑. พัฒนาระบบการติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์</p> <p>๒. พัฒนาระบบสารสนเทศการติดตามตัวชี้วัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้</p>	<p>สนับสนุนยุทธศาสตร์/นโยบาย: ทร.เป็นองค์การสมรรถนะสูง</p> <p>ตอบสนอง OFI: ๔.๑ - ๔.๔</p> <p>งบประมาณ: -</p>
<p>ผลผลิต: ๑. ระบบการติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่สำคัญ</p> <p>๒. ระบบสารสนเทศการติดตามตัวชี้วัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้</p> <p>๓. ระบบการวิเคราะห์ตัวชี้วัดความสำเร็จของผลการดำเนินการ เพื่อขยายผลไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ สร้างนวัตกรรม และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ</p> <p>ตัวชี้วัด:</p> <p>๑. ทร.มีระบบการติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ที่สำคัญ</p> <p>๒. ทร.มีตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญต่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร(ที่สำคัญระดับ ทร. ๕-๑๐ ตัว พร้อมการเปรียบเทียบกับคู่แข่งเทียบและผลการดำเนินงานย้อนหลัง ๓ ปี)</p> <p>๓. ทร.มีระบบสารสนเทศที่ใช้ติดตามตัวชี้วัดสำคัญที่มีความพร้อมใช้งาน ถูกต้อง รวดเร็ว น่าเชื่อถือ และสะดวกในการใช้งานของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๔. ทร.มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงจากการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้</p>	

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
<p>๑. การปรับปรุงระบบการกำหนดและติดตามตัวชี้วัด ความสำเร็จของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการ (ตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ระดับผู้บริหาร)</p>	<p>๒๐%</p>	<p>๑. กระบวนการกำหนด รวบรวมและ ทบทวน ตัวชี้วัดตามพันธกิจและยุทธศาสตร์/นโยบาย ที่สำคัญ</p> <p>๒. ตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารระดับสูงต้องใช้ ในการตัดสินใจ (ที่สำคัญ ๕-๑๐ ตัว พร้อมผล การดำเนินงานย้อนหลัง ๓ ปี)</p>	<p>●</p>	<p>●</p>	<p>●</p>		<p>สปช.ทร. (นขต.ทร.และหน่วย เฉพาะกิจ ทร.)</p>

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
		<p>๓. แนวทางการเปรียบเทียบตัวชี้วัดสำคัญดังกล่าวกับค่าเป้าหมายและคู่เทียบ และนำเสนอให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการ</p> <p>๔. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา</p>					
<p>๒. การปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ปรับปรุงกระบวนการและการให้บริการระดับ ทร. (นำเสนอผ่าน Mobile App) (นำตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ในข้อ ๑ ติดตามผ่านระบบสารสนเทศ)</p>		<p>๑. ระบบจัดเก็บ ประมวลผลข้อมูลสารสนเทศและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (ผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายและคู่เทียบตามตัวชี้วัด) เพื่อให้การตัดสินใจ ที่มีความพร้อมใช้งาน ถูกต้อง รวดเร็ว น่าเชื่อถือ และสะดวกในการใช้งานของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๒. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา</p>	●	●	●		<p>สปข.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)</p>
<p>๓. การปรับปรุงการวิเคราะห์ ทบทวน แสดงภาพผลการดำเนินการ/ตัวชี้วัดระดับปฏิบัติการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ สร้างนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ</p>		<p>๑. กระบวนการในการนำข้อมูลสำคัญ และตัวชี้วัดผลการดำเนินการต่างๆ มาวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ นำไปสู่การปรับปรุง เพื่อสร้างนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ</p> <p>๒. ระบบแสดงภาพผลการดำเนินการและตัวชี้วัดสำคัญผ่าน Dashboard</p> <p>๓. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการ</p>	●	●	●		<p>สปข.ทร. สสท.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)</p>

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
		การสร้างนวัตกรรมและการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ๔. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและ ผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา					
๔. การปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้และ การเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้ประโยชน์		๑. กระบวนการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับ ความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ ๒. องค์ความรู้/วิธีปฏิบัติที่สนับสนุนให้มี การพัฒนากระบวนการงานให้มีนวัตกรรม ๓. ฐานข้อมูลองค์ความรู้/นวัตกรรม ผ่านระบบ Online ที่สามารถสืบค้นได้ง่าย และได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ๔. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและ ผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		สปช.ทร. (นขต.ทร.และหน่วย เฉพาะกิจ ทร.)

หมวด ๕ บุคลากร

<p>แผนงานที่ ๖ แผนการทบทวนระบบสนับสนุนการจัดการกำลังพล</p>	<p>หน่วยควบคุม: กพ.ทร. (อพคบ.ทร.มว.๕)</p>
<p>วัตถุประสงค์</p> <p>๑. การปรับปรุงการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังพลเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ทร.</p> <p>๒. การปรับปรุงการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานของกำลังพล</p> <p>๓. การปรับปรุงการจัดการความผูกพันของกำลังพล</p>	<p>สนับสนุนยุทธศาสตร์/นโยบาย: ทร.เป็นองค์การสมรรถนะสูง</p> <p>ตอบสนอง OFI: ๕.๑ - ๕.๘</p> <p>งบประมาณ: -</p>
<p>ผลผลิต: ๑. ระบบการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังพลที่สนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์</p> <p>๒. ระบบการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานของกำลังพล</p> <p>๓. ระบบการจัดการความผูกพันของกำลังพล</p> <p>ตัวชี้วัด:</p> <p>๑. ระดับขีดความสามารถและอัตรากำลังสอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์</p> <p>๒. ระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของกำลังพล</p> <p>๓. ระดับความผูกพันของกำลังพล</p>	

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
<p>๑. การปรับปรุงระบบการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังกำลังพลเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์</p>	<p>๒๐%</p>	<p>๑. แนวทางการจำแนกกำลังพล ทร.ออกเป็นกลุ่มเพื่อบริหารได้ตรงกับความต้องการ (ระบุกำลังพลแต่ละกลุ่ม)</p> <p>๒. ระบบและกระบวนการวิเคราะห์แนวทางการจัดการให้กำลังพลมีขีดความสามารถ และอัตรากำลังพลที่รองรับ</p>	<p>●</p>	<p>●</p>	<p>●</p>		<p>กพ.ทร. (หน่วยงาน หน.สายวิชาการ, นขต.ทร. และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)</p>

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
		<p>อนาคตของกำลังพลแต่ละกลุ่มที่สำคัญ</p> <p>๓. ตัวชี้วัดความสำเร็จในภาพรวมของกำลังพล ทั้งตัวชี้วัดด้านความสามารถ และตัวชี้วัดด้านอัตรากำลัง ที่สำคัญอย่างน้อยด้านละ ๒ ตัวชี้วัด</p> <p>๔. แนวทางการเปรียบเทียบตัวชี้วัดสำคัญ ดังกล่าวกับค่าเป้าหมายและคู่เทียบ เพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการ</p> <p>๕. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา</p>					
๒. การปรับปรุงการสนับสนุนกำลังพลแต่ละกลุ่มที่เอื้อต่อการทำงานของกำลังพล และประเมินความพึงพอใจต่อบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของกำลังพล	๒๐%	<p>๑. กระบวนการสนับสนุนกำลังพลแต่ละกลุ่มด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิการของกำลังพลของกำลังพลแต่ละกลุ่มที่สำคัญ การแบ่งมอบหน้าที่และการส่งมอบคุณค่าต่อกัน กับหน่วยที่เกี่ยวข้อง (เช่น จร.ทร. พร.สภ.ทร.)</p> <p>๒. ตัวชี้วัดความสำเร็จแต่ละด้าน (สุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิการ) การรวบรวมตัวชี้วัด ผลลัพธ์ กรอบเวลา และติดตามประเมินผล</p> <p>๓. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา</p>	●	●	●		กพ.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)
๓. การปรับปรุงการพัฒนาระบบการวัดผลและประเมินผล	๑๕%	๑. กระบวนการวัดผลและการนำไป	●	●	●		กพ.ทร.

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
ขีดสมรรถนะของกำลังพล		วิเคราะห์/ประเมิน เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงให้เกิดความเที่ยงตรง ชัดเจนและโปร่งใส เช่น เชื่อมโยงไปสู่การสร้างนวัตกรรมและกระบวนการทำงาน ๒. ตัวชี้วัดขีดสมรรถนะของกำลังพลที่สำคัญ (ภาพรวม ๓-๕ ตัวชี้วัด) ๓. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา					(นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)
๔. การปรับปรุงการจัดการความผูกพันของกำลังพล	๑๕%	๑. กระบวนการค้นหาปัจจัยความผูกพัน (ของกำลังพลแต่ละกลุ่ม) ๒. ปัจจัยความผูกพันของกำลังพลแต่ละกลุ่ม ๓. วิธีการประเมินผลความผูกพัน(แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ) ของกำลังพลแต่ละกลุ่ม และระดับความผูกพัน ๔. แนวทางการส่งเสริมปัจจัยความผูกพันของกำลังพลในแต่ละกลุ่ม ๕. ระดับความผูกพันของกำลังพล ทร. แต่ละกลุ่ม ผลการเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายและคู่เทียบ พร้อมผลย้อนหลัง ๓ ปีที่ผ่านมา ๖. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		กพ.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)
๕. การปรับปรุงระบบการเรียนรู้ของกำลังพล	๑๕%	๑. ระบบการเรียนรู้ของกำลังพลแต่ละกลุ่มให้มีความคิดเชิงวิฤติ การเรียนรู้และเข้าใจ	●	●	●		กพ.ทร. (นขต.ทร.และหน่วย

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
		เครื่องมือใหม่ๆ ๒. ระบบการวัดผลการเรียนรู้ของกำลังพลแต่ละกลุ่ม ๓. ตัวชี้วัดความสำเร็จของการเรียนรู้ของกำลังพล ๔. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา					เฉพาะกิจ ทร.)
๖. การปรับปรุงระบบการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของกำลังพล	๑๕%	๑. ระบบ/กระบวนการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของกำลังพลแต่ละกลุ่ม ด้วยการมีส่วนร่วมของกำลังพล ๒. ระบบการวัดผลความก้าวหน้าของกำลังพลแต่ละกลุ่ม ๓. ตัวชี้วัดความสำเร็จความก้าวหน้าของกำลังพล ๔. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		กพ.ทร. (หน่วยงาน ทน.สาย วิชาการ)

หมวด ๖ การปฏิบัติการ

<p>แผนงานที่ ๗ แผนการทบทวนระบบปฏิบัติการ ต้นทุน และความพร้อม</p>	<p>หน่วยควบคุม: สปช.ทร. (อพคบ.ทร.มว.๖)</p>
<p>วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> ปรับปรุงการออกแบบผลผลิต บริการ กระบวนการทำงานและมาตรฐานการปฏิบัติการ ปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือผลผลิตที่ นขต.ทร.ต้องส่งมอบคุณค่าให้กับ ทร. ปรับปรุงการควบคุม ติดตามกระบวนการและตัวชี้วัดสำคัญที่ใช้ควบคุมแต่ละกระบวนการของ ทร. ปรับปรุงการควบคุมต้นทุนและเพิ่มผลิตภาพ ปรับปรุงระบบความพร้อมด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 	<p>สนับสนุนยุทธศาสตร์/นโยบาย: ทร.เป็นองค์การสมรรถนะสูง</p> <p>ตอบสนอง OFI: ๖.๑ - ๖.๗</p> <p>งบประมาณ: -</p>
<p>ผลผลิต: ๑. ระบบการออกแบบผลผลิต บริการ กระบวนการทำงานและมาตรฐานการปฏิบัติการ</p> <ol style="list-style-type: none"> มาตรฐานการปฏิบัติงานหรือผลผลิตและตัวชี้วัดที่ นขต.ทร.ต้องส่งมอบคุณค่าให้กับ ทร. ระบบการควบคุมต้นทุนและเพิ่มผลิตภาพที่สำคัญในภาพรวม ทร. ระบบความพร้อมด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน <p>ตัวชี้วัด:</p> <ol style="list-style-type: none"> ทร.มีกระบวนการทำงานภาพรวมที่ครอบคลุมการปฏิบัติสำคัญของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. กระบวนการทำงานสำคัญของ ทร.มีการกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดของกระบวนการ กระบวนการทำงานสำคัญของ ทร.มีระบบความพร้อมด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 	

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
<p>๑. การปรับปรุงการออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงาน</p>	<p>๒๐%</p>	<p>๑. กระบวนการออกแบบผลผลิต บริการ กระบวนการทำงานและมาตรฐานการปฏิบัติการที่ใช้ประโยชน์จากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ ที่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด</p> <p>๒. ภาพโครงสร้างกระบวนการทำงานที่สำคัญ</p>	<p>●</p>	<p>●</p>	<p>●</p>		<p>สปช.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)</p>

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
		ของ ทร.พร้อมข้อกำหนดสำคัญพร้อมตัวชี้วัดแต่ละกระบวนการในการส่งมอบคุณค่าของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ๓. นวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงและแก้ปัญหาของกระบวนการให้บริการระดับ ทร. ๔. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา					
๒. การปรับปรุงการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือผลผลิตที่ นขต.ทร.ต้องส่งมอบคุณค่าให้กับ ทร.	๑๐%	๑. แนวทางกำหนดมาตรฐาน ๒. มาตรฐานการปฏิบัติงานหรือผลผลิตที่ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.ต้องส่งมอบคุณค่าให้กับ ทร. ๓. ตัวชี้วัดของมาตรฐานหรือผลผลิตที่สำคัญ ๔. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		สปช.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)
๓. การปรับปรุงการควบคุม ติดตามกระบวนการและตัวชี้วัดสำคัญของ ทร.	๑๐%	๑. กระบวนการควบคุม ติดตามกระบวนการและตัวชี้วัดสำคัญของ ทร. ๒. มีการกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบในการควบคุมและรวบรวมตัวชี้วัด และแนวทางนำตัวชี้วัดไปสู่การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการ ๓. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		สปช.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)
๔. การปรับปรุงกระบวนการการควบคุมต้นทุนและ	๒๐%	๑. กระบวนการการควบคุมต้นทุนและเพิ่ม	●	●	●		สปช.ทร.

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
เพิ่มผลิตภาพ		ผลิตภาพ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างนวัตกรรมลดต้นทุนการให้บริการ ๒. ตัวชี้วัดความสำเร็จของการควบคุมต้นทุน และตัวชี้วัดความสำเร็จของการเพิ่มผลิตภาพ ๓. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา					(กบ.ทร., กง.ทร.)
๕. การปรับปรุงระบบการจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและระบบสารสนเทศ	๒๐%	๑. ระบบการจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและระบบสารสนเทศ ๒. มาตรการจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและระบบสารสนเทศ และมาตรการการป้องกันทางไซเบอร์ระดับ ทร.และ นขต.ทร. ๓. ตัวชี้วัดความสำเร็จของการจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและระบบสารสนเทศ ๔. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		สสท.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)
๖. การปรับปรุงระบบความพร้อมด้านความปลอดภัย (การทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความปลอดภัย การป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์สาเหตุของ ความไม่ปลอดภัยและอุบัติเหตุ และการกู้คืนสภาพเดิม)	๑๐%	๑. ระบบความพร้อมด้านความปลอดภัยระดับ ทร. ๒. มาตรการจัดการความพร้อมด้านความปลอดภัยระดับ ทร.และ นขต.ทร. ๓. ตัวชี้วัดความสำเร็จของความพร้อมด้านความปลอดภัย ๔. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		จร.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
๗. การปรับปรุงระบบการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	๑๐%	๑. ระบบการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินระดับ ทร. และ นขต.ทร. ๒. แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan)ระดับ ทร.และ นขต.ทร. ๓. ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนบริหารความต่อเนื่อง ๔. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		สปช.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

<p>แผนงานที่ ๘ แผนการทบทวนตัวชี้วัดความสำเร็จเพื่อแจ้งเตือนและปรับปรุงผลการดำเนินการ</p>	<p>หน่วยควบคุม: สปช.ทร. (อพคบ.ทร.มว.๗)</p>
<p>วัตถุประสงค์</p> <p>๑. ปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญของ ทร.ในมิติต่างๆ ตามเกณฑ์ PMQA และกำหนดคู่เทียบ</p> <p>๒. ปรับปรุงกระบวนการรวบรวม จัดเก็บ และวิเคราะห์ตัวชี้วัดสำคัญ เพื่อเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย และคู่เทียบ และถ่ายทอดไปสู่การปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๓. ปรับปรุงการควบคุม ติดตามกระบวนการและตัวชี้วัดสำคัญที่ใช้ควบคุมแต่ละกระบวนการของ ทร.</p>	<p>สนับสนุนยุทธศาสตร์/นโยบาย: ทร.เป็นองค์การสมรรถนะสูง</p> <p>ตอบสนอง OFI: ๗.๑ - ๗.๖</p> <p>งบประมาณ: -</p>
<p>ผลผลิต: ๑. ตัวชี้วัดสำคัญของ ทร.ในมิติต่างๆ ตามเกณฑ์ PMQA และกำหนดคู่เทียบ</p> <p>๒. กระบวนการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ และส่งมอบผลไปสู่หน่วยปฏิบัติ</p> <p>๓. ระบุหน่วยรับผิดชอบตัวชี้วัดตามเกณฑ์ PMQA ในการรวบรวมและนำไปปรับปรุง</p> <p>๔. ระบบสารสนเทศที่ใช้รวบรวมตัวชี้วัดตามเกณฑ์ PMQA</p> <p>ตัวชี้วัด:</p> <p>๑. ตัวชี้วัดสำคัญของ ทร.ในมิติต่างๆ ตามเกณฑ์ PMQA และคู่เทียบ ได้รับการทบทวนและปรับปรุงครบทุกประเด็นตามเกณฑ์</p> <p>๒. ตัวชี้วัดทุกประเด็นตามเกณฑ์ PMQA มีการกำหนดหน่วยรับผิดชอบรวบรวม และนำไปปรับปรุง</p> <p>๓. มีระบบสารสนเทศที่ใช้รวบรวมตัวชี้วัดตามเกณฑ์ PMQA</p>	

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
<p>๑. การปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญและรวบรวมผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ</p>	<p>๒๐%</p>	<p>๑. ตัวชี้วัดสำคัญและคู่เทียบด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ ทุกภารกิจสำคัญของ ทร.</p> <p>๒. กำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดฯ เพื่อรวบรวม วิเคราะห์และขยายผลไปสู่การปรับปรุง</p> <p>๓. เสนอ ยก.ทร.พิจารณานำตัวชี้วัดฯ</p>	<p>●</p>	<p>●</p>	<p>●</p>		<p>ยก.ทร. (นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)</p>

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
		ไปติดตามในยุทธศาสตร์และนโยบายระดับ ทร. ๔. ระบุผลตัวชี้วัด และการเปรียบเทียบกับคู่ เทียบ ในช่วง ๓ ปีที่ผ่านมา					
๒. การปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญและรวบรวมผลลัพธ์ด้าน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๒๐%	๑. ตัวชี้วัดสำคัญและคู่เทียบด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ทร. ๒. กำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดฯ เพื่อรวบรวม วิเคราะห์และขยายผลไปสู่การปรับปรุง ๓. เสนอ ยก.ทร.พิจารณาตัวชี้วัดฯ ไป ติดตามในยุทธศาสตร์และนโยบายระดับ ทร. ๔. ระบุผลตัวชี้วัด และการเปรียบเทียบกับ คู่เทียบ ในช่วง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		-ยก.ทร.รับผิดชอบ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่เป็น หน่วยงาน -กพร.ทร.รับผิดชอบ ผู้รับบริการภาค ประชาชน
๓. การปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญและรวบรวมผลลัพธ์ ด้านบุคลากร	๑๕%	๑. ตัวชี้วัดสำคัญและคู่เทียบด้านบุคลากร ของ ทร. ๒. กำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดฯ เพื่อรวบรวม วิเคราะห์และขยายผลไปสู่การปรับปรุง ๓. เสนอ ยก.ทร.พิจารณาตัวชี้วัดฯ ไป ติดตามในยุทธศาสตร์และนโยบายระดับ ทร. ๔. ระบุผลตัวชี้วัด และการเปรียบเทียบกับ คู่เทียบ ในช่วง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		กพร.ทร. (นขต.ทร.และหน่วย เฉพาะกิจ ทร.)
๔. การปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญและรวบรวมผลลัพธ์ ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	๑๕%	๑. ตัวชี้วัดสำคัญและคู่เทียบด้านการนำ องค์การและการกำกับดูแล ๒. กำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดฯ เพื่อรวบรวม	●	●	●		ยก.ทร. (นขต.ทร.และหน่วย เฉพาะกิจ ทร.)

การดำเนินการ	น้ำหนักกิจกรรม	ผลผลิต	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	หน่วยปฏิบัติ (สนับสนุน)
		วิเคราะห์และขยายผลไปสู่การปรับปรุง ๓. เสนอ ยก.ทร.พิจารณานำตัวชี้วัดฯ ไป ติดตามในยุทธศาสตร์และนโยบายระดับ ทร. ๔. ระบุผลตัวชี้วัด และการเปรียบเทียบกับ คู่เทียบ ในช่วง ๓ ปีที่ผ่านมา					
๕. การปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญและรวบรวมผลลัพธ์ ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต	๑๕%	๑. ตัวชี้วัดสำคัญและคู่เทียบด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต ๒. กำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดฯ เพื่อรวบรวม วิเคราะห์และขยายผลไปสู่การปรับปรุง ๓. เสนอ ยก.ทร.พิจารณานำตัวชี้วัดฯ ไป ติดตามในยุทธศาสตร์และนโยบายระดับ ทร. ๔. ระบุผลตัวชี้วัด และการเปรียบเทียบกับ คู่เทียบ ในช่วง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		สปช.ทร. (ยก.ทร., กง.ทร.)
๖. การปรับปรุงตัวชี้วัดสำคัญและรวบรวมผลลัพธ์ ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่าย อุปทาน	๑๕%	๑. ตัวชี้วัดสำคัญและคู่เทียบด้านประสิทธิผล ของกระบวนการและการจัดการเครือข่าย อุปทาน ๒. กำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดฯ เพื่อรวบรวม วิเคราะห์และขยายผลไปสู่การปรับปรุง ๓. เสนอ ยก.ทร.พิจารณานำตัวชี้วัดฯ ไป ติดตามในยุทธศาสตร์และนโยบายระดับ ทร. ๔. ระบุผลตัวชี้วัด และการเปรียบเทียบกับ คู่เทียบ ในช่วง ๓ ปีที่ผ่านมา	●	●	●		สปช.ทร. (นขต.ทร.และหน่วย เฉพาะกิจ ทร.)

แบบฟอร์มการรายงานการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ

(รายงานครั้งที่ ๑ ใน มี.ค.๖๕ , ครั้งที่ ๒ ภายใน พ.ค.๖๕

แผนงานที่ _____ หมวด _____ หน่วยรับผิดชอบ _____ การดำเนินการข้อที่ _____ เรื่อง _____ (เช่น ข้อ ๑ ทบทวนกระบวนการจัดทำและถ่ายทอด วิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ กรอบเวลา ตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์) หมายเหตุ สามารถปรับปรุงแบบฟอร์มเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสมโดยยังคงประเด็นสำคัญไว้ และแนบ เอกสาร ภาพ กระบวนการเพิ่มเติมได้
--

๑. มีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติ ซึ่งมีแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการที่สำคัญดังนี้

- ๑.๑ _____
๑.๒ _____
๑.๓ _____

๒. ได้นำผลการทบทวนตามข้อ ๑ มาปรับปรุงกระบวนการทำให้ได้กระบวนการที่สำคัญดังนี้

- กระบวนการ/ขั้นตอนที่ ๑ _____
กระบวนการ/ขั้นตอนที่ ๒ _____
กระบวนการ/ขั้นตอนที่ ๓ _____
กระบวนการ/ขั้นตอนที่ n _____

๓. ผลผลิตที่ได้ (ตามที่กำหนดใน แผนฯ ตารางคอลัมน์ผลผลิต)

- ๓.๑ _____ (ระบุรายละเอียด)
๓.๒ _____ (ระบุรายละเอียด)
๓.๓ _____ (ระบุรายละเอียด)
๓.๔ _____ (ระบุรายละเอียด)
๓.๓ _____ (ระบุรายละเอียด)

๔. การสื่อสารหรือถ่ายทอดการปฏิบัติไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

- ๔.๑ หน่วยงานภายใน ทร.ที่เกี่ยวข้องคือ _____
การปฏิบัติคือ _____
๔.๒ หน่วยงานภายนอก ทร.ที่เกี่ยวข้องคือ _____
การปฏิบัติคือ _____
๔.๓ ผู้รับบริการภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องคือ _____
การบริการที่ดีขึ้นที่ประชาชนได้รับคือ _____

๕. ระบุการปรับปรุงกระบวนการและผลการปรับปรุงช่วง ๓ ปีที่ผ่านมา คือ _____

๖. ร้อยละความก้าวหน้าของแผนงาน _____%