

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score							
			0	1	2	3	4	5		
1 การนำองค์กร										
1.1 การนำองค์กร		ก. การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ								
	1	ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้								
	2	ผู้บริหารของส่วนราชการมีการสร้างบรรยากาศ - เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจการตัดสินใจ นวัตกรรม และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน - เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งในระดับส่วนราชการและผู้ปฏิบัติงาน - เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและหลักจริยธรรม								
		ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี								
	3	ส่วนราชการมีการดำเนินการในการกำกับดูแลตนเองที่ดีเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญต่อไปนี้ - ความรับผิดชอบของผู้บริหารของส่วนราชการต่อการดำเนินการของส่วนราชการ - ความรับผิดชอบด้านการเงิน - การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
		ค. การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ								
	4	ผู้บริหารของส่วนราชการได้มีการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำมาปรับปรุงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ?								
	5	ผู้บริหารของส่วนราชการมีการนำผลการทบทวนดังกล่าว มาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงทั้งอย่างต่อเนื่อง และอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งใช้เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม								
	6	ส่วนราชการมีการประเมินผลการนำของผู้บริหารของส่วนราชการ และนำผลการทบทวนดังกล่าวไปใช้ปรับปรุงระบบการนำองค์กรของคณะผู้บริหารและหัวหน้างานทุกระดับ								
		Average								0.00

Category/Item	No.	Question	Score							
			0	1	2	3	4	5		
1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม		ก. ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ								
	7	ส่วนราชการมีการทบทวนระบบการกำกับดูแลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินการ ความโปร่งใสด้านการเงิน การตรวจสอบภายในและการตรวจสอบภายนอกขององค์กร								
	8	ส่วนราชการมีการกำหนดกระบวนการ ตัวชี้วัด และเป้าประสงค์หลัก ๆ ในการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการดำเนินการของส่วนราชการ								
	9	ส่วนราชการมีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อสาธารณะอันเนื่องจากการดำเนินการของตนทั้งในปัจจุบันและอนาคต								
		ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม								
	10	ส่วนราชการได้กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติในการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งมาตรการในการดำเนินการกรณีที่ดีกว่าขั้นต่ำตามที่กฎหมายและกฎระเบียบกำหนด								
	11	ส่วนราชการได้กำหนดวิธีปฏิบัติในการดำเนินการตามกฎหมายและกฎระเบียบทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการสนับสนุนให้มีการดำเนินการที่ดีกว่าขั้นต่ำตามที่กฎหมายและกฎระเบียบกำหนด								
		ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ								
	12	ส่วนราชการมีการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ ชุมชนที่สำคัญต่อส่วนราชการ								
	13	ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนดังกล่าว								
		Average								0.00
		Average Category 1								0.00

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์									
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์								
	1	ส่วนราชการมีกระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์และจัดทำกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยระบุขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน							
	2	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และจัดทำกลยุทธ์ ส่วนราชการได้นำปัจจัยสำคัญด้านความต้องการ ความคาดหวังทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญมาประกอบการพิจารณา							
	3	ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และจัดทำกลยุทธ์ ส่วนราชการได้นำปัจจัยด้านสภาพการแข่งขันและความสามารถ(Core competency) ของส่วนราชการ รวมทั้งสถานภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศเชิงเปรียบเทียบ มาพิจารณา							
	4	ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และจัดทำกลยุทธ์ ส่วนราชการได้คำนึงถึง นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางด้านเทคโนโลยีและด้านอื่น ๆ ซึ่งอาจมีผลต่อบริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ							
	5	ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และจัดทำกลยุทธ์ ส่วนราชการได้คำนึงถึง จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ของส่วนราชการ ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคมและจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ							
	ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์								
	6	ในการจัดทำเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้มีการพิจารณาถึงความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขององค์กร							
	7	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีความสมดุลระหว่างโอกาสกับความท้าทายทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด							
	Average			0.00					

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ		ก. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการและการถ่ายทอดแผนเพื่อนำไปปฏิบัติ							
	8	ส่วนราชการมีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ และถ่ายทอดแผนเพื่อนำไปปฏิบัติ ทั้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์							
	9	ส่วนราชการมีการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติการตามแผนได้สำเร็จ							
	10	หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการมีการดำเนินการเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว							
	11	แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการ							
	12	ส่วนราชการมีการติดตามผลการดำเนินงานหลักที่สำคัญผ่านตัวชี้วัดเพื่อติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติราชการ							
	13	ส่วนราชการมีการใช้ตัวชี้วัดเพื่อให้แผนปฏิบัติราชการโดยรวมสามารถนำมาเสริมให้ส่วนราชการทั้งหมดมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน							
		ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ							
	14	ส่วนราชการมีการติดตามผลการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัดโดยเปรียบเทียบกับเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลการดำเนินการที่ผ่านมา ผลการดำเนินการของคู่แข่งหรือเกณฑ์เปรียบเทียบที่สำคัญ							
	Average								
Average Category 2									0.00

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย									
3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
	1	ส่วนราชการมีการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	2	ส่วนราชการมีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลัก ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม							
	3	ส่วนราชการได้นำข้อมูลต่าง ๆ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน และการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ							
	4	ส่วนราชการมีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ							
		Average	0.00						

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
	5	ส่วนราชการมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	6	ส่วนราชการมีการกำหนดรูปแบบการติดต่อ และวิธีปฏิบัติและแนวทางในการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	7	ส่วนราชการมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการติดตามดูแลว่าข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาที่ตามกระบวนการที่กำหนดไว้							
	8	ส่วนราชการมีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งหมดเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการเองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ							
	ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
	9	ส่วนราชการมีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการ							
	10	ส่วนราชการมีการติดตามเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการอย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการ							
	11	ส่วนราชการมีการหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	12	ส่วนราชการมีการปรับปรุงแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมและทันกับการเปลี่ยนแปลงความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ							
			Average	0.00					
			Average Category 3	0.00					

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้								
4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ	ก. การวัดผลการดำเนินการ							
	1	ส่วนราชการมีการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ ที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยรวม						
	2	ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มาสนับสนุนการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ ของส่วนราชการ และสนับสนุนให้เกิด						
	3	ส่วนราชการมีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบจากภายนอกมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการ และสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม						
	4	ระบบการวัดผลการดำเนินการและตัวชี้วัดได้มีการปรับปรุงและทบทวนเพื่อให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ						
	5	ระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ ทั้งจากภายในและภายนอกส่วนราชการ						
	ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ							
6	ส่วนราชการมีการวิเคราะห์และนำเสนอผลในเรื่องสำคัญ ๆ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารของส่วนราชการนำผลการวิเคราะห์นั้น มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ และนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์							
7	ส่วนราชการมีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึงผลการวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของพวกเขา อย่างมีประสิทธิภาพ							
Average			0.00					

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้	ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ							
	8	ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการมีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากรผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว						
	9	ส่วนราชการมีการดูแลเพื่อให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้ในส่วนราชการมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย						
	10	ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ						
	ข. การจัดการความรู้							
	11	ส่วนราชการได้มีการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ						
	12	ส่วนราชการได้มีการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการและหน่วยงานอื่น						
13	ส่วนราชการได้มีการแสวงหา รวบรวมและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ							
14	ส่วนราชการมีระบบการจัดการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศ และความรู้ของส่วนราชการ ครอบคลุม รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย นำเชื่อถือ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย							
Average			0.00					
Average Category 4			0.00					

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 5 การมุ่งเน้น								
5.1 ระบบบริหารงานบุคคล	ก. การจัดระบบบริหารงานบุคคล							
	1	ส่วนราชการมีระบบการบริหารงานบุคคล ที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ						
	2	ในการจัดระบบงาน ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดที่หลากหลายของบุคลากรและของชุมชนซึ่งส่วนราชการมีปฏิสัมพันธ์ด้วยมาพิจารณา						
	ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร							
	3	ส่วนราชการได้ใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้เกิดผลปฏิบัติงานที่ดีของรายบุคคล						
	ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าในการทำงาน							
	4	ส่วนราชการมีการกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง						
5	ส่วนราชการมีระบบการสรรหา ว่าจ้าง สร้างความก้าวหน้า เพื่อรักษาบุคลากรที่ดีไว้กับองค์กร							
Average			0.00					

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
5.2 การเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ	ก. การพัฒนาบุคลากร							
	6	ส่วนราชการมีการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้รองรับแผนปฏิบัติการและผลการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ สร้างความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวกับความต้องการของบุคลากรในด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในการทำงาน						
	7	ส่วนราชการมีการหาความจำเป็นและความต้องการในการ ฝึกอบรมจากบุคลากรทั่วไป หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา และความต้องการในการฝึกอบรมดังกล่าว มาประกอบการพัฒนาบุคลากร						
	8	ส่วนราชการมีการประเมินประสิทธิผลของการศึกษาและการฝึกอบรม รวมทั้งส่งเสริมให้มีการนำความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่ได้จากการศึกษา						
	ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในงาน							
9	ระบบการจูงใจต่าง ๆ ได้แก่การยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ ช่วยสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
Average			0.00					

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร		ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน						
	10	ส่วนราชการมีการส่งเสริมสุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน						
	11	ส่วนราชการมีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติที่ดีและทำให้สถานที่ทำงานสามารถดำเนินการกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง						
		ข. การให้การสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร						
	12	ส่วนราชการมีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับ และมีการสนับสนุน โดยการบริการ สวัสดิการ และนโยบายต่าง ๆ ให้ตรงกับ ความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภท						
	13	ส่วนราชการมีการนำผลการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
		Average						0.00
		Average Category 5						0.00

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ									
6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า	ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า								
	1	ส่วนราชการมีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการ และกระบวนการสนับสนุนไว้อย่างชัดเจน							
	2	ส่วนราชการมีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำคัญสำหรับกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเหล่านั้น							
	3	ในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า ส่วนราชการได้มีการพิจารณาถึงเทคโนโลยีใหม่ องค์ความรู้ของส่วนราชการ ชันตอน และรอบเวลาในการทำงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ อย่างถี่ถ้วน							
	4	ส่วนราชการมีติดตามควบคุมให้การนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงาน							
	5	ส่วนราชการมีระบบการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติในภาวะฉุกเฉิน ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด และทำให้การปฏิบัติงานคงความต่อเนื่อง							
	6	ส่วนราชการมีระบบการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น							
Average			0.00						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
6.2 กระบวนการสนับสนุน	ก. กระบวนการสนับสนุน							
	7	ส่วนราชการมีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการ และกระบวนการสนับสนุนไว้อย่างชัดเจน						
	8	ส่วนราชการมีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำคัญสำหรับกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเหล่านั้น						
	9	ในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า ส่วนราชการได้มีการพิจารณาถึงเทคโนโลยีใหม่ องค์ความรู้ของส่วนราชการ ชันตอน และรอบเวลาในการทำงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ อย่างถี่ถ้วน						
	10	ส่วนราชการมีติดตามควบคุมให้การนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงาน						
	11	ส่วนราชการมีระบบการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติในภาวะฉุกเฉิน ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด และทำให้การปฏิบัติงานคงความต่อเนื่อง						
	12	ส่วนราชการมีการแบ่งปันผลการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ และบทเรียนที่ได้รับให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในส่วนราชการเดียวกันเพื่อเป็นกลไกการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมภายในองค์กร						
Average			0.00					
Average Category 6			0.00					