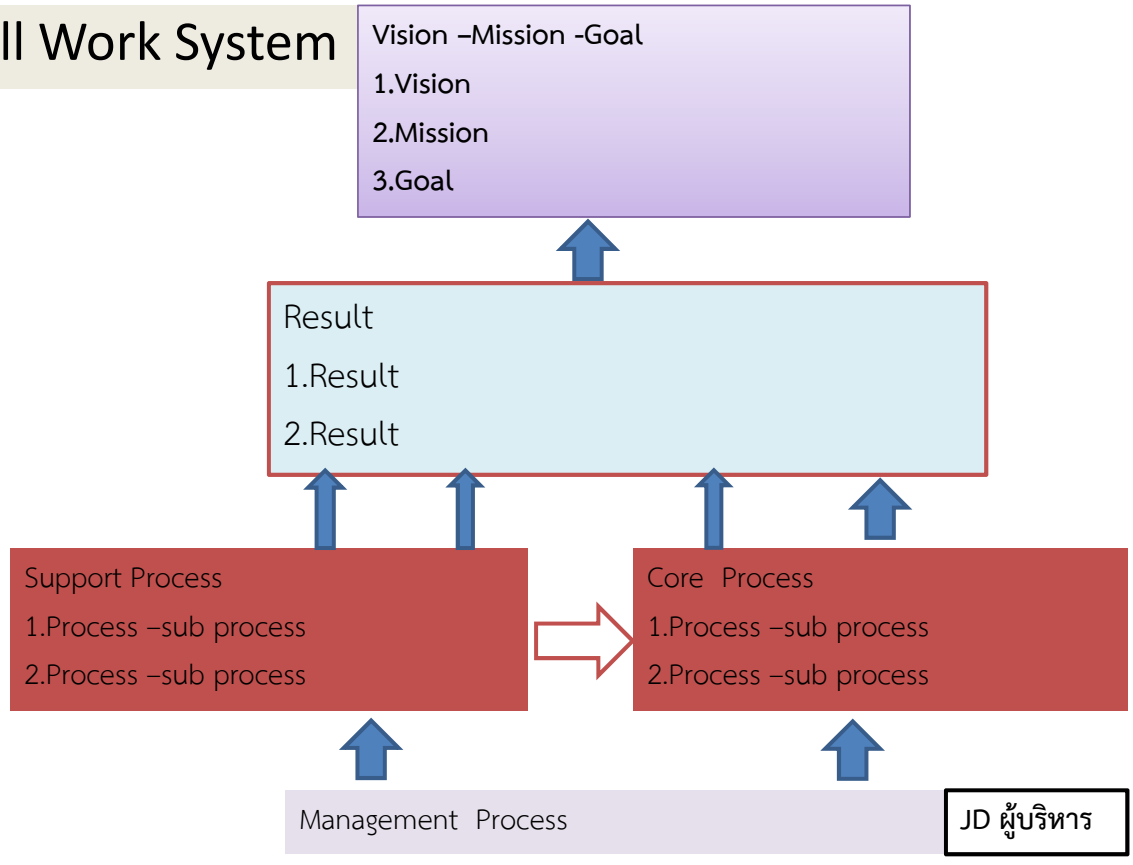
PMQA

การบริหารจัดการภาครัฐ

หมวด 1 การนำองค์กร

LEADERSHiP

Overall Work System



ที่มา Q-Program PRO สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ADLI

Process Management	Critical Issue
Approach	• วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในและภายนอก(C&S Need) • กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด(Lag) กำหนดแผนวิธีการที่ชัดเจน • กำหนดแผนประเมิน แผนป้องกัน
Deployment	• กำหนดวิธีการปฏิบัติ ตัวชี้วัด (Lead) • วิเคราะห์ความเสี่ยงจัดสรรทรัพยากรและบุคคล • ปฏิบัติตามแผน กระจายสู่ทุกหน่วยงาน
Learning	• ติดตามประเมินผล สรุปผลลัพธ์ • สรุปบทเรียน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างนวัตกรรม • นำไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด บทเรียนต่อกระบวนการอื่น
Integration	• ความสอดคล้อง: - ตัวชี้วัด เป้า แผนปฏิบัติ วิธีวัด การปรับปรุง - ผลของกระบวนการที่ผลักดันสู่เป้าหมายขององค์กร

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ: ผู้บริหารของส่วนราชนำองค์การอย่างไร

ให้อธิบายกิจกรรมที่ผู้บริหารทำด้วยตัวเอง ในการชี้นำและทำให้ส่วนราชการยั่งยืน อธิบายวิธีการที่ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการบริการที่ดีกับผู้รับบริการ สร้างนวัตกรรม และมีผลการดำเนินงานที่ดี รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ผู้บริหารสื่อสารกับบุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม: ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลส่วนราชการ และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ให้อธิบายแนวทางที่ส่วนราชการใช้กำกับดูแลและปรับปรุงการนำองค์การ ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการสร้างความมั่นใจว่า มีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1. วิสัยทัศน์และค่านิยม
2. การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม
3. การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

4. การสื่อสาร
5. การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

หมวด 1 การนำองค์การ

1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลองค์การ

6. ระบบการกำกับดูแลองค์การ
7. การประเมินผลการดำเนินงาน

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และอย่างมีจริยธรรม

8. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
9. การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

10. ความผาสุกของสังคม
11. การสนับสนุนชุมชน

1.1 ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(1) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่าน**ระบบการนำองค์กร**ไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน
- การปฏิบัติของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการอย่างไร

แนวทางการดำเนินการ

บทบาทที่สำคัญของผู้นำ (Leader) คือ

- การกำหนดทิศทางองค์กร ประกอบด้วย ค่านิยม วิสัยทัศน์ (เป้าประสงค์ พันธกิจ เป้าหมาย) แก่องค์กร พร้อมผลลัพธ์สุดท้ายและกลยุทธ์ที่จะมุ่งไปสู่ผลนั้น
- ดำเนินการสื่อสารไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความร่วมมือ สร้างทีมที่เข้าใจวิสันทัศน์ กลยุทธ์ และยอมรับ
- การกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ โดยการสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สร้างความพอใจโดยส่วนรวม

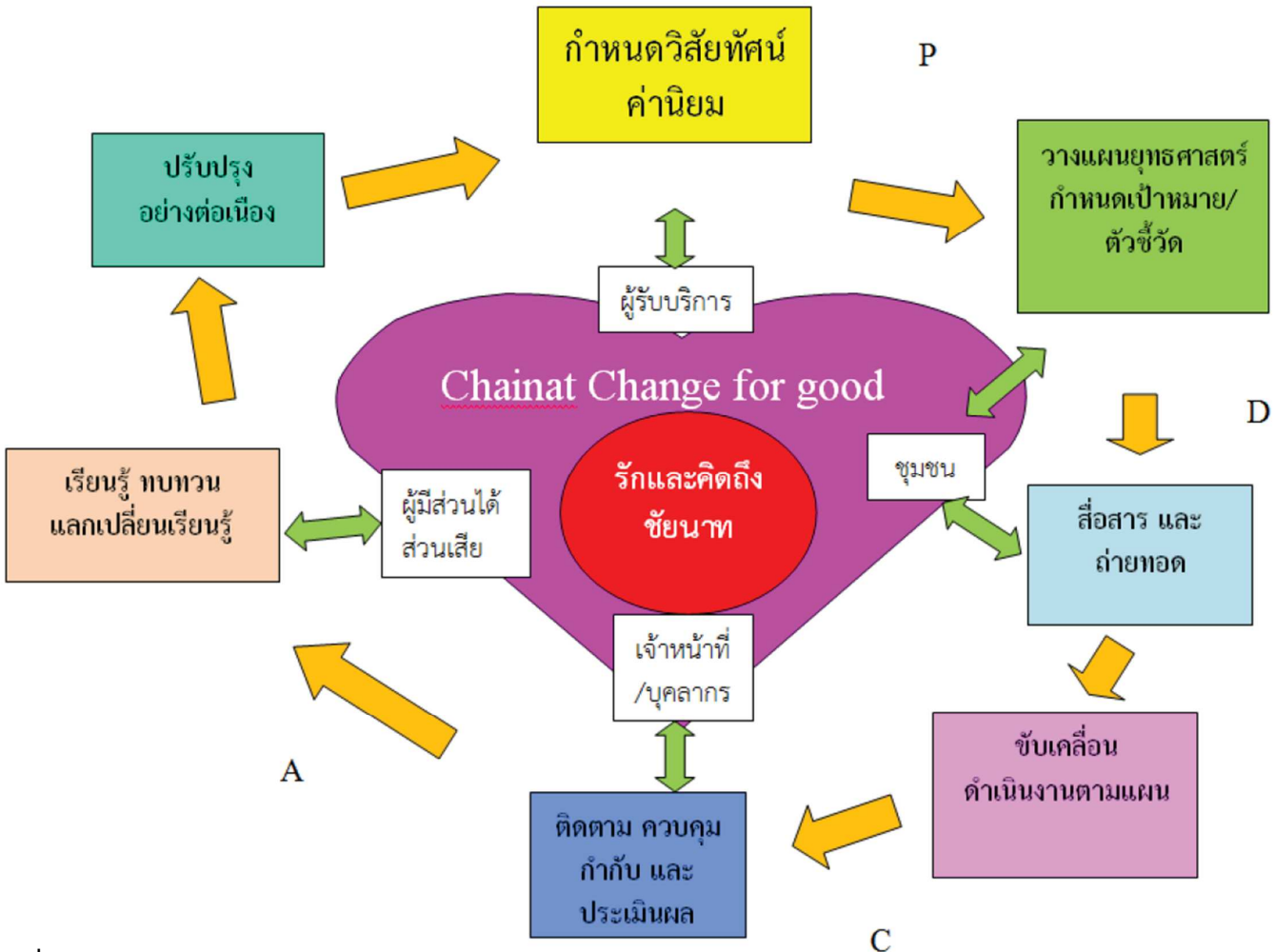
ระบบการนำองค์การ

วิธีการบริหารที่ผู้บริหารของส่วนราชการนำมาใช้ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั่วทั้งส่วนราชการ เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ การสื่อสาร และการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงโครงสร้างและกลไกในการตัดสินใจ การเลือกสรรและการพัฒนาผู้นำและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการเสริมสร้างค่านิยม พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ทิศทาง และความคาดหวังด้านผลการดำเนินการ

ผู้บริหารของส่วนราชการ

- **หัวหน้าของส่วนราชการ**
- **รองหัวหน้าของส่วนราชการ**
- **หัวหน้าหน่วยงานที่รายงานตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการ**
- **หัวหน้าหน่วยงานระดับกอง/สำนัก หรือ เทียบเท่า**

ที่มา ระบบการนำองค์การ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ



ที่มา ระบบการนำองค์การของจังหวัดชัยนาท

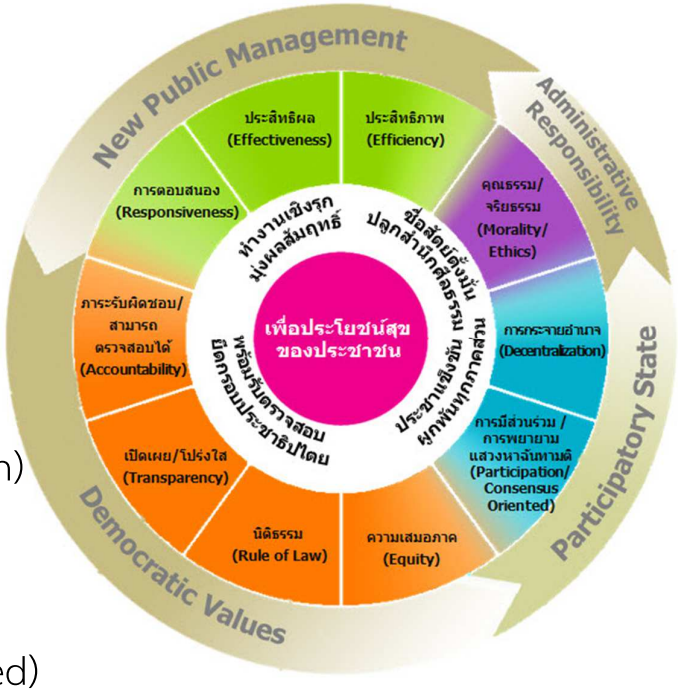
1.1 ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม

- การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรมอย่างไร
- ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างสภาพแวดล้อมในองค์การเพื่อสิ่งเหล่านี้อย่างไร

หลักธรรมมาภิบาล (Good Governance) 10 หลัก

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)
2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)
4. หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability)
5. หลักความโปร่งใส (Transparency)
6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)
7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)
8. หลักนิติธรรม (Rule of Law)
9. หลักความเสมอภาค (Equity)
10. หลักการมุ่งฉันทามติ (Consensus Oriented)



1.1 ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

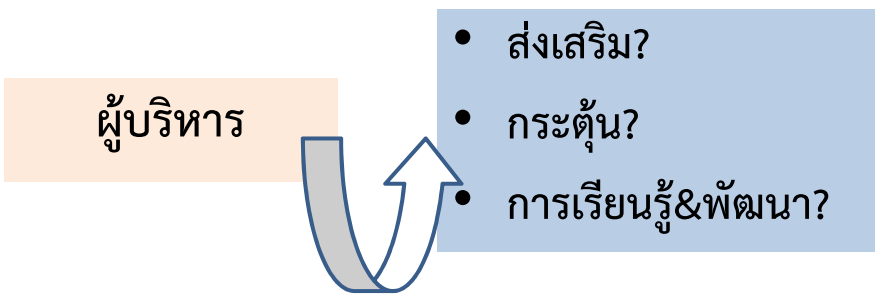
(3) การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไร ที่จะทำให้ส่วนราชการมีความยั่งยืน
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้อย่างไร

- สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินงานของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล
- สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา และส่งเสริมการมาใช้บริการของผู้รับบริการ
- สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และความคล่องตัวขององค์การ
- มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ระดับองค์การ และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของส่วนราชการ

การบรรลุพันธกิจ

- **การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ**
- **การออกแบบหรือทบทวนระบบงาน และรูปแบบการปฏิบัติงาน**
- **การทบทวนผลการดำเนินงาน**
- **การส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง ทั้งระดับองค์การและระดับตนเอง**



1.1 ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

(4) การสื่อสาร

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไร ในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์การ และกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา และเป็นไปในลักษณะสองทิศทางรวมทั้งการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิผลในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่ดี
- ผู้บริหารของส่วนราชการมีบทบาทเชิงรุกอย่างไรในการจูงใจบุคลากร ซึ่งหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และการยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินงานที่ดี และให้มีความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

(Tow Way Communication)

-การจัดประชุมสัมมนา (Workshop, Shared Vision Session)

-การพบปะพูดคุย (face to face Communication)

-การพบปะผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน (Walk Around)

การออกแบบช่องทางการสื่อสาร

1.1 ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

(5) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไร ในการทำให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินงาน ส่งเสริมนวัตกรรม และบรรลุวิสัยทัศน์
- ในการกำหนดความคาดหวังต่อผลการดำเนินงาน ผู้บริหารของส่วนราชการพิจารณาถึงการสร้างความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มต่างๆ อย่างไร

1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม: ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลส่วนราชการ และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ให้อธิบายแนวทางที่ส่วนราชการใช้กำกับดูแลและปรับปรุงการนำองค์การ ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการสร้างความมั่นใจว่า มีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ระบบการกำกับดูแลองค์การ = Governance system

1.2 ก. การกำกับดูแลองค์การ

(6) ระบบการกำกับดูแลองค์การ

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการทบทวน และทำให้ประสบผลสำเร็จในระบบการกำกับดูแลที่สำคัญ
  - ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติของส่วนราชการ
  - ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
  - การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระบบการกำกับดูแลองค์การ คือ ระบบการจัดการและควบคุมต่างๆ ที่ใช้ในส่วนราชการ รวมทั้งความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของหัวหน้าส่วนงาน คณะกรรมการบริหาร และของผู้บริหารของส่วนราชการ โดยมีการกำหนดเป็นกฎระเบียบที่เป็นลายลักษณ์อักษร

1) **ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
2) **ความโปร่งใสของการปฏิบัติงาน**
3) **การปฏิบัติอย่างยุติธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม**

1.2 ก. การกำกับดูแลองค์การ

(7) การประเมินผลการดำเนินงาน

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารส่วนราชการ รวมทั้งระบบกำกับดูแลองค์การ
- ผู้บริหารส่วนราชการ และ ระบบกำกับดูแลองค์การการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินงานข้างต้นไปพัฒนาต่อ และ ปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการนำองค์กรอย่างไร

การประเมินผลงานผู้บริหาร และนำผลการประเมินไปปรับระบบการนำองค์กร

1. กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
2. จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานร่วมกัน (Individual Scorecard)
3. ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปต้องมีการประเมินผลงานตามที่ได้รับเป้าหมาย
4. มีคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองผลการประเมินเพื่อให้เกิดมาตรฐาน
5. ควรมีการเปิดเผยหลักเกณฑ์การประเมินและผลการประเมินให้บุคลากรทราบ
6. ผลการประเมินนำไปเลื่อนขั้นเงินเดือน ให้รางวัลจูงใจ และการบริหารงานบุคคลเรื่องอื่นๆ
7. การให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากร เพื่อให้แก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน และพัฒนาขีดสมรรถนะและผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน

1.2 ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(8) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบ

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกอย่างไรถึงความกังวลและผลกระทบเหล่านี้ รวมทั้งการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิผล
- ส่วนราชการมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด หรือ ดีกว่า
- ส่วนราชการได้มีการกำหนดกระบวนการตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญ เพื่อดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการปฏิบัติงานของตนอย่างไร

1. การทำงานของเราที่จะเป็นผลกระทบ(การวิเคราะห์ความเสี่ยง)?
2. เราต้องทำงาน Proactive
3. เปิดโอกาสให้มีช่องทางร้องเรียน นำสิ่งเหล่านั้นมาเตรียมการเชิงรุก
4. ตัวชี้วัดอะไร

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 8(3)

ก่อนเริ่มดำเนินการส่วนราชการต้องจัดให้มีการวิเคราะห์ผลดีผลเสียให้ครบทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน กรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

วิธีการและผลดำเนินการในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม

ขั้นตอนการดำเนินงาน	กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ	ปัญหา/การคาดการณ์ผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม	วิธีการจัดการผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม (กิจกรรม/โครงการ)
การสำรวจออกแบบโครงการ (การดำเนินการก่อนก่อสร้าง)	- ประชาชน/ชุมชนในพื้นที่สำรวจ	- ออกแบบไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน - อาจกระทบต่อวิถีการใช้ชีวิต - อาจกระทบต่อความปลอดภัย - อาจกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการ - การมีส่วนร่วมภาคประชาชน/CSR - แก้ไข ปรับปรุงแบบก่อสร้างให้สอดคล้องกับความต้องการชุมชน - บางโครงการอาจต้องทำ EIA/IEE - บางโครงการฯต้องระงับ/ยกเลิก
การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์	- ประชาชนที่ถูกเวนคืนที่ดิน	- ประชาชนที่ถูกเวนคืนที่ดินต้องย้ายที่อยู่/ที่ทำมาหากินและอาจได้รับเงินเวนคืนล่าช้า	- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการ - การจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม - อำนวยความสะดวก ลดขั้นตอน
ขณะก่อสร้างหรือบำรุงรักษาทาง	- ชุมชนข้างทาง - ผู้ใช้รถใช้ถนน - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- สิ่งแวดล้อมได้รับผลกระทบมีมลพิษจากฝุ่น เสียง - ผู้ใช้รถใช้ถนนไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว - ผู้ใช้ถนนไม่มีปลอดภัยในการเดินทาง - กิจการ การค้าในบริเวณก่อสร้างกำไรลดลง	- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการ - การมีส่วนร่วมภาคประชาชน/CSR - การจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน - การแก้ไขปัญหามลพิษชั่วคราว - การติดสัญญาณไฟ/ติดป้ายเตือนที่เพียงพอ - การควบคุมเวลาก่อสร้างให้เสร็จตามกำหนด

1.2 ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

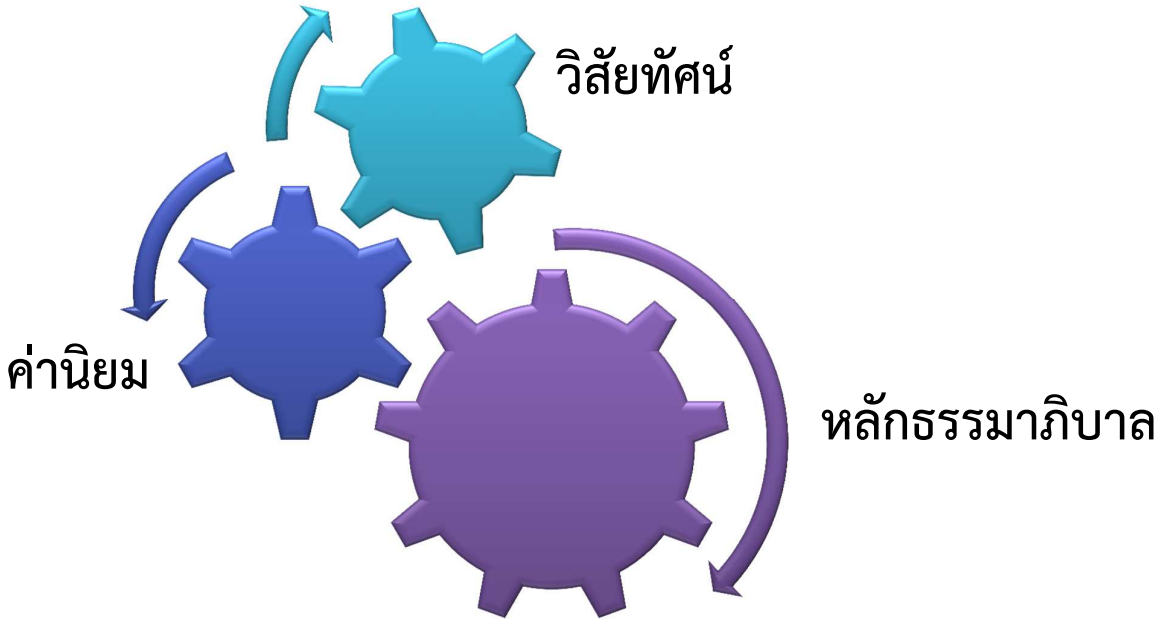
(9) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกด้านของส่วนราชการมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- ส่วนราชการมีกระบวนการ ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญอะไร ในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้ โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- องค์การมีวิธีการอย่างไรในการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำขัดต่อหลักจริยธรรม

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (Governance Policy)

การประกาศเจตนารมณ์ขององค์การที่จะดำเนินการ และกำหนดนโยบายตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยผู้บริหารของแต่ละองค์การจะต้องวางนโยบายเกี่ยวกับรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การ และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติ และมาตรการหรือ โครงการ เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายขององค์การ

องค์ประกอบในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี



นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

นโยบายด้านรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม

นโยบายด้าน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายด้านองค์การ

นโยบายด้าน ผู้ปฏิบัติงาน

มาตรการ / โครงการ

1.2 ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

(10) ความผาสุกของสังคม

- ส่วนราชการคำนึงถึงความผาสุก และประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร รวมถึงได้มีส่วนในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ อย่างไร

1.2 ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุนชนที่สำคัญ

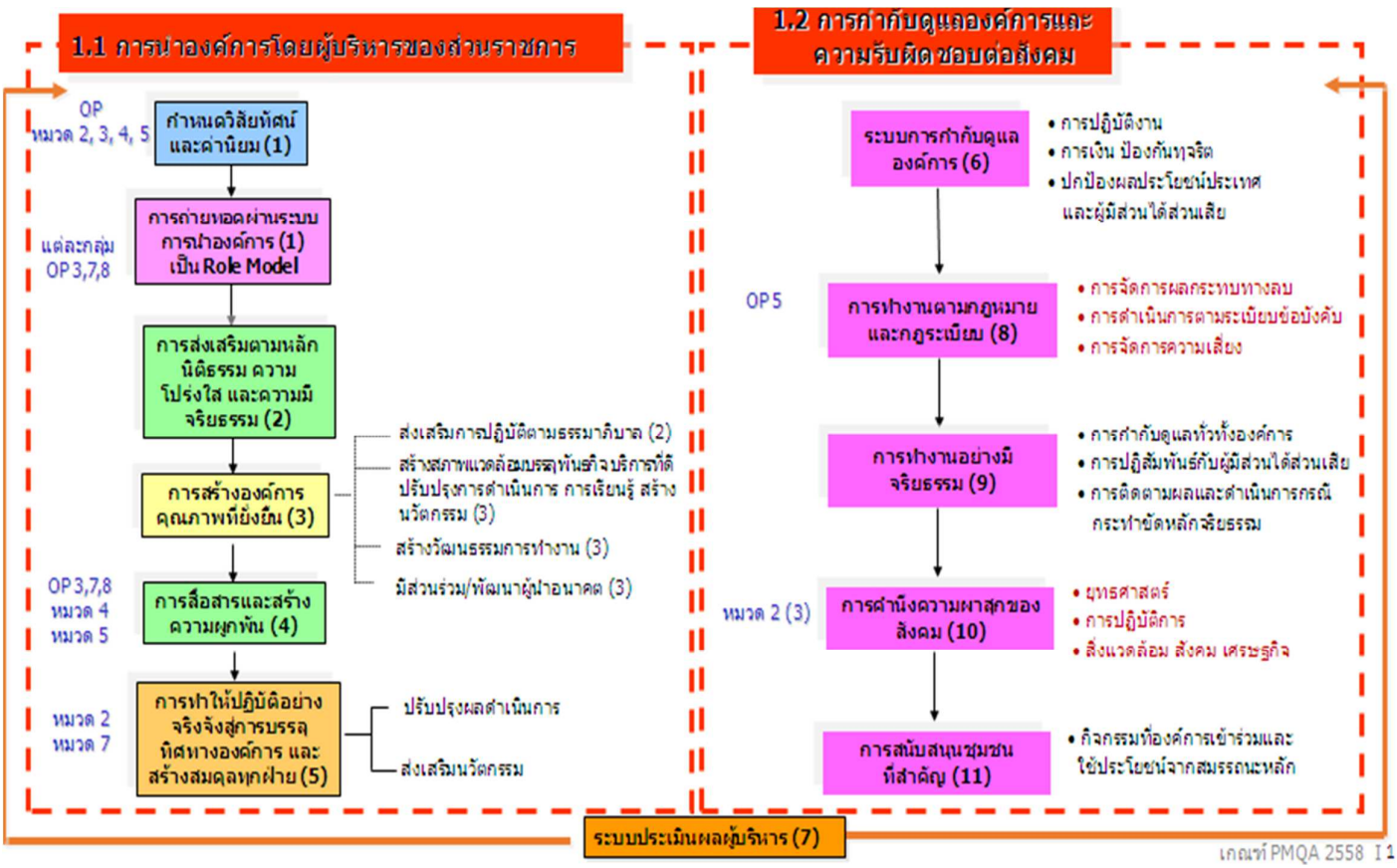
(11) ความสนับสนุนชุมชน

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนชุมชุนให้มีความเข็มแข็งแก่ชุมชนที่สำคัญของส่วนราชการ
- ชุมชนที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดชุมชนดังกล่าว กำหนดกิจกรรมที่ส่วนราชการเข้าเข้าไปมีส่วนร่วม ซึ่งรวมถึงกิจกรรมที่ใช้ประโยชน์ของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ
- ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าวอย่างไร

ตารางที่ 4 แนวทางในการสนับนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ

วิธีการชุมชนที่สำคัญ	ชุมชนที่สำคัญที่กรมฯได้คัดเลือก	ชื่อกิจกรรม/โครงการที่สนับสนุนชุมชน	วิธีการในการเลือกกิจกรรมที่จะสนับสนุนชุมชน	ผลการตอบสนองความต้องการของชุมชน/สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน
เลือกชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของกรม	ชุมชน 2 ข้างทางในพื้นที่ถนนมีการก่อสร้างหรือมีการบำรุงรักษา	กิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมภาคประชาชน โครงการอาสาสมัครทางหลวงชนบท โครงการรักษ์ทาง-รักถิ่น	ให้ความรู้พื้นฐานด้านการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนเบื้องต้น สร้างเครือข่ายภาคประชาชนที่ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ช่วยกันดูแลถนนที่มาจากเงินภาษีประชาชน เชิญชวนชุมชนที่สมัครใจเข้าร่วมเรียนรู้วิธีการซ่อมบำรุงถนนเบื้องต้น	ชุมชนมีความรู้พื้นฐานด้านการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน ประชาชนสมัครใจเข้าร่วมเครือข่ายภาคประชาชนเพิ่มขึ้นทุกปี ชุมชนสมัครใจเข้าร่วมเรียนรู้วิธีการซ่อมบำรุงถนน

หมวด 1 การนำองค์การ



เกณฑ์ PMQA (2559)

หมวด 1

การนำองค์การ

หมวด 1 การนำองค์การ

LD1

ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• แนวทางและวิธีการของผู้บริหารที่มีบทบาทหลักในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม และการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าว
D	• ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมโดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ผู้บริหารของส่วนราชการมีการดำเนินการสื่อสารไปสู่บุคลากรครอบคลุมทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
R/I	• บุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม • ส่วนราชการมีการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และทิศทางที่กำหนดไว้ • ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์การที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 1 การนำองค์การ

LD2

ผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• แนวทางและวิธีการของผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล
D	• **ผู้บริหารของส่วนราชการให้นโยบาย สร้างบรรยากาศ กำหนดแนวทาง กำกับติดตาม แสดงตนเป็นตัวอย่างที่ดี** • ผู้บริหารกำหนดและติดตามตัววัดหรือตัวชี้วัดการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ
R/I	• ทำให้มั่นใจว่าพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับหลักจริยธรรม พฤติกรรมที่มีจริยธรรมควรมีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด รวมทั้งผู้ส่งมอบและชุมชนของส่วนราชการ • **บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ** • ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลขององค์การ

หมวด 1 การนำองค์การ

LD3 **ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล**

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• มีแนวทางและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เช่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การออกแบบหรือทบทวนระบบงานและรูปแบบการปฏิบัติงาน การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่ง การทบทวนผลการดำเนินงาน การสื่อสารที่ชัดเจน และการส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
D	• ผู้บริหารและส่วนราชการดำเนินการตามแผนงาน กิจกรรมในการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การ
R/I	• ส่วนราชการมีความพร้อมที่จะตอบสนองความจำเป็นในการบรรลุพันธกิจและยุทธศาสตร์ในปัจจุบันและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต • ส่วนราชการมีความคล่องตัวในการบริหารงานขององค์การสามารถแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา • ส่วนราชการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ เกิดการเรียนรู้ในระดับองค์การและระดับบุคคล

10

หมวด 1 การนำองค์การ

LD4 **ส่วนราชการมีการดำเนินการระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• แนวทางและวิธีการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้าน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
D/L	• มีการดำเนินการตามวิธีการในการกำกับดูแลองค์การที่ดี • มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการในการกำกับดูแลองค์การที่ดี
R/I	• บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง • มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และมีธรรมาภิบาล • มีความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติอย่างยุติธรรมต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • มีความเชื่อถือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม และมีภาพลักษณ์ที่ดี

LD5

ส่วนราชการมีวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• มีการคำนึงถึงผลกระทบทางลบจากการดำเนินงานตามพันธกิจ วิเคราะห์และประเมินถึงระดับความรุนแรงและกลุ่มเป้าหมายของผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น • มีการกำหนดมาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ ตามลำดับความสำคัญของผลกระทบทางลบที่อาจจะเกิดขึ้น
D	• มีการดำเนินการตามมาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ • มีการกำหนดและติดตามตัววัด หรือตัวชี้วัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการเตรียมการเชิงรุก และจัดการกับผลกระทบเกิดขึ้น
R/I	• มีความเชื่อมโยงไปสู่การดำเนินการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบเกิดขึ้น หรือเชื่อมโยงการนำมาใช้ประกอบในการจัดทำยุทธศาสตร์ • ลดความเสียหาย ความสูญเสียจากการทำงานและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น