**แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี 2558**

**สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย**

**................................**

**หมวด 1 การนำองค์การ ผู้รับผิดชอบหลัก กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร**

**ประจำเดือน กรกฎาคม 2558**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่ (1)** | **กิจกรรม/ขั้นตอน (2)** | **ผลการดำเนินงาน (3)** | **ร้อยละของผลการดำเนินงาน (4)** | **ผลลัพธ์ตัวชี้วัด**  **/ตัววัด (5)** | **หน่วยงานที่**  **รับผิดขอบ (6)** |
|  | * 1. **การนำองค์การ**  1. **วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ** |  |  |  |  |
|  | **ข้อ ๑ วิสัยทัศน์ และค่านิยม** |  |  |  |  |
| **1.** | ดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการของ สนผ.สป. |  |  | ร้อยละความสำเร็จในการกำหนดหรือทบทวน และสื่อสาร/ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ | สนผ.สป. |
|  | **ข้อ 2 การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม** |  |  |  |  |
| **2.** | การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและความีจริยธรรม |  |  | - จำนวนโครงการกิจกรรมที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและความีจริยธรรม | ศปท.สป.สตร.สป.  สกม.สป. กจ. สป. |
|  | **ข้อ 3 การสร้างองค์การคุณภาพที่ยังยืน** |  |  |  |  |
| **3.** | -การเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร [ตามหมวด 5 ข้อ 8] |  |  | ร้อยละความสำเร็จในการเสริมสร้างวัฒนธรรมของ สป. | สดร.สป. |
| **4.** | -การบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM) และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD) [ตามหมวด 2 ข้อ 10] |  |  | ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนทั้ง 2 ด้าน  **เอกสาร 2** | กจ.สป  สดร.สป. |

2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่ (1)** | **กิจกรรม/ขั้นตอน (2)** | **ผลการดำเนินงาน (3)** | **ร้อยละของผลการดำเนินงาน (4)** | **ผลลัพธ์ตัวชี้วัด**  **/ตัววัด (5)** | **หน่วยงานที่**  **รับผิดขอบ (6)** |
| **5.** | - การบริหาร และพัฒนาบุคลากร |  |  | -ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร  -ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากร | กจ.สป.  สดร.สป. |
|  | 1. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ |  |  |  |  |
|  | **ข้อ 4 การสื่อสาร** |  |  |  |  |
| **6.** | -การถ่ายทอดตัวชี้วัด (DPA) |  |  | -ร้อยละของหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย  - จำนวนหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติราชการดีเลิศ | กพร.สป. |
| **7.** | -ประกาศรายชื่อผู้มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีเด่นและดีมาก ในที่เปิดเผยให้ทราบโดยทั่วกันเพื่อเป็นการยกย่องชมเชยและสร้างแรงจูงใจให้พัฒนาผลการปฏิบัติราชการในรอบการประเมินต่อไป ให้ดียิ่งขึ้น [ตามหมวด 5 ข้อ 9 (3)] |  |  | ผลการปฏิบัติราชการของกรมในสังกัด มท. และหน่วยงานในสังกัด สป.มท. บรรลุตามเป้าหมาย | กจ.สป. |
| **8.** | -นำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากร สป.มท. แต่ละประเภทโดยใช้ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Metrics) และกำหนดแนวทางเพื่อปรับปรุงความผูกพัน [ตามหมวด 5 ข้อ 10 (1)] |  |  | ระดับความสำเร็จในการประเมินความผูกผันและการกำหนดแนวทางเพื่อปรับปรุงความผูกผัน | สดร.สป. |

3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่ (1)** | **กิจกรรม/ขั้นตอน (2)** | **ผลการดำเนินงาน (3)** | **ร้อยละของผลการดำเนินงาน (4)** | **ผลลัพธ์ตัวชี้วัด**  **/ตัววัด (5)** | **หน่วยงานที่**  **รับผิดขอบ (6)** |
|  | **ข้อ 5 การทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง** |  |  |  |  |
| **9.** | - ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ |  |  | ระบบการบริหารจัดการที่ดี | กพร.สป. |
| **10.** | -พิจารณาจากกิจกรรม/โครงการที่พัฒนาต่อเนื่อง /เฟ้นหาการปฏิบัติงานที่มีการพัฒนา /นวัตกรรมและขยายผลการใช้ทั่วทั้งองค์การ |  |  | ตัวชี้วัดให้พิจารณาจากผลลัพธ์จากการพัฒนา/สร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานใน สป. | กพร.สป.  สตร.สป.  สบจ.สป.  สนผ.สป. (ศบก.) |
|  | 1.2 การกำกับการดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม  ก. การกำกับดูแลองค์การ |  |  |  |  |
|  | ข้อ 6 ระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดี การป้องกันและทุจริตและการปกป้องประเทศ |  |  |  |  |
| **11.** | -การกำหนด/ขับเคลื่อน / ติดตามผลนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี  (OG) |  |  | -ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ มีส่วนร่วมในการจัดทำ OG  -บุคลากรมีความรู้ความเช้าใจ และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม | กพร.สป. |

4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่ (1)** | **กิจกรรม/ขั้นตอน (2)** | **ผลการดำเนินงาน (3)** | **ร้อยละของผลการดำเนินงาน (4)** | **ผลลัพธ์ตัวชี้วัด**  **/ตัววัด (5)** | **หน่วยงานที่**  **รับผิดขอบ (6)** |
| **12.** | -การกำหนด/ขับเคลื่อน / ติดตามผลนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี  (OG) |  |  | -ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ มีส่วนร่วมในการจัดทำ OG  -บุคลากรมีความรู้ความเช้าใจ และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม | กพร.สป. |
|  | **ข้อ 7 การประเมินผลการดำเนินงาน** |  |  |  |  |
| **13.** | -กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สะท้อนวิสัยทัศน์ คุณค่า |  |  | ระบบฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บข้อมูลผลลัพธ์ | ศสส.สป. |
| **14.** | -กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บและรวบรวมตัวชี้วัด |  |  |
| **15.** | -พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บข้อมูลผลลัพธ์ |  |  |
| **16.** | -ดำเนินการทบทวนผลลัพธ์ที่สำคัญ ทุกไตรมาส |  |  |
|  | ข.การประพฤติปฏิบัติตนตามกฎหมาย |  |  |
|  | **ข้อ ๘-๙ การจัดการผลกระทบทางลบ** |  |  |
| **14.** | - การกำหนดมาตรการการจัดการและตัวชีวัดผลกระทบทางลบ |  |  | ร้อยละความสำเร็จในการจัดการผลกระทบทางลบ | กพร.สป. |
| **15.** | -ติดตามและสรุปผลการดำเนินการ |  |  |  |  |

5

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่ (1)** | **กิจกรรม/ขั้นตอน (2)** | **ผลการดำเนินงาน (3)** | **ร้อยละของผลการดำเนินงาน (4)** | **ผลลัพธ์ตัวชี้วัด**  **/ตัววัด (5)** | **หน่วยงานที่**  **รับผิดขอบ (6)** |
|  | ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ |  |  |  |  |
|  | **ข้อ ๑๐ ความผาสุกของสังคม และข้อ๑1 การช่วยเหลือสนับสนุนชุมชน (จิตอาสา)** |  |  |  |  |
| **16.** | -กำหนดนโยบาย รูปแบบ การช่วยเหลือชุมชน |  |  | ความพึงพอใจของชุมชน | กพร.สป. |
| **17.** | -กำหนดหลักเกณฑ์และคัดเลือกชุมชน |  |  |  |  |
| **18.** | -จัดทำแผนการสนับสนุนชุมชน |  |  |  |  |
| **19.** | -กำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนการให้คุณค่าต่อชุมชน |  |  |  |  |
| **20.** | -ดำเนินการตามแผนสนับสนุนชุมชน |  |  |  |  |
| **21.** | -ติดตามและสรุปผลการดำเนินการ |  |  |  |  |

**หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับผิดชอบหลัก กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร**

**ประจำเดือน กรกฎาคม 2558**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่ (1)** | **กิจกรรม/ขั้นตอน (2)** | **ผลการดำเนินงาน (3)** | **ร้อยละของผลการดำเนินงาน (4)** | **ผลลัพธ์ตัวชี้วัด**  **/ตัววัด (5)** | **หน่วยงานที่**  **รับผิดขอบ (6)** |
|  | **3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** |  |  |  |  |
|  | **ก.สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย** |  |  |  |  |
|  | **ข้อ 1,2 การพัฒนาสารสนเทศเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ในปัจจุบัน และอนาคต เข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการได้ง่าย** |  |  |  |  |
| **1.** | - การรับฟังความต้องการต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  | -ความต้องการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ | กพร.สป. |
| **2.** | - การพัฒนาช่องทางการสื่อสารด้วยสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้ง่าย |  |  | -ช่องทางการสื่อสารจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ | กพร.สป. |
| **3.** | - สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  | -ระดับความสำเร็จของการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กพร.สป.  ศสส.สป. |

7

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่ (1)** | **กิจกรรม/ขั้นตอน (2)** | **ผลการดำเนินงาน (3)** | **ร้อยละของผลการดำเนินงาน (4)** | **ผลลัพธ์ตัวชี้วัด**  **/ตัววัด (5)** | **หน่วยงานที่**  **รับผิดขอบ (6)** |
|  | 1. **การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย** |  |  |  |  |
|  | **ข้อ 3,5 การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ** |  |  |  |  |
| **4.** | - ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจให้ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์และทุกกลุ่ม |  |  | ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85) | กพร.สป.  สดร.สป.  ศสส.สป.  สนผ.สป. |
| **5.** | -สรุปผลและสื่อสารให้ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |
| **6.** | - สำรวจ/สรุปผลงานการบริการทันทีหลังการให้บริการ (การประเมินหน้างาน) |  |  |  |  |
|  | **ข้อ 4 การเปรียบเทียบกับคู่เทียบ** |  |  |  |  |
| **7.** | - กำหนดคู่เทียบตามผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกัน |  |  | ผลของการเทียบเคียงและการนำผลไปปรับปรุง | กพร.สป. |
| **8.** | - กำหนดรูปแบบและดำเนินการหาข้อมูลของคู่เทียบ |  |  |  |  |
| **9.** | - นำผลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาปรับปรุงผลการดำเนินการ |  |  |  |  |

8

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่ (1)** | **กิจกรรม/ขั้นตอน (2)** | **ผลการดำเนินงาน (3)** | **ร้อยละของผลการดำเนินงาน (4)** | **ผลลัพธ์ตัวชี้วัด**  **/ตัววัด (5)** | **หน่วยงานที่**  **รับผิดขอบ (6)** |
|  | **3.2 การสร้างความผูกพัน** |  |  |  |  |
|  | **ก.ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** |  |  |  |  |
|  | **ข้อ 6 การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ** |  |  |  |  |
| **10** | -กำหนดผลิตภัณฑ์และการบริการที่ต้องปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ |  |  | ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85) | สดร.สป. |
| **11.** | - ติดตามผลการปรับปรุงฯ |  |  |  |  |
|  | **ข้อ 7 การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** |  |  |  |  |
| **12.** | -กำหนดช่องทาง รูปแบบการสื่อสารหรือกลไกสนับสนุนในการอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และการให้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว |  |  | ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85) | กพร.สป. |
| **13.** | -จัดทำมาตรฐานตามช่องทางการติดต่อกรณีต่างๆ รวมถึงมาตรฐานการให้บริการ เช่น การแต่งกาย การรับโทรศัพท์ มาตรฐานระยะเวลาเป็นต้น |  |  |  |  |

9

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่ (1)** | **กิจกรรม/ขั้นตอน (2)** | **ผลการดำเนินงาน (3)** | **ร้อยละของผลการดำเนินงาน (4)** | **ผลลัพธ์ตัวชี้วัด**  **/ตัววัด (5)** | **หน่วยงานที่**  **รับผิดขอบ (6)** |
| **14.** | -สุ่มตรวจติดตามตามมาตรฐานและสรุปผล |  |  |  | กพร.สป. |
| **15.** | -ถ่ายทอดข้อกำหนดที่สำคัญ และกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ |  |  |  | สดร. |
|  | **ข้อ 8 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** |  |  |  |  |
| **16.** | -การทบทวนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบันและพึงมีในอนาคต |  |  | กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมภารกิจของ สป.มท. | กพร.สป. |
| **17.** | - จัดกลุ่มความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |  |
|  | **ข. การบริหารความสัมพันธ์** |  |  |  |  |
|  | **ข้อ 9 การบริหารความสัมพันธ์** |  |  |  |  |
| **18.** | - กำหนดรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการ |  |  | -ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความผูกพันโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินการของ สป.มท. | กพร.สป. |

10

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่ (1)** | **กิจกรรม/ขั้นตอน (2)** | **ผลการดำเนินงาน (3)** | **ร้อยละของผลการดำเนินงาน (4)** | **ผลลัพธ์ตัวชี้วัด**  **/ตัววัด (5)** | **หน่วยงานที่**  **รับผิดขอบ (6)** |
| **19.** | **-** จัดกิจกรรมการศึกษาดูงาน และการร่วมบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |  |  |
| **20.** | -จัดเก็บผลลัพธ์จากการสร้างความสัมพันธ์ |  |  |  |  |
|  | **ข้อ 10 การจัดการข้อร้องเรียน** |  |  |  |  |
| **21.** | - แยกประเภทข้อร้องเรียนแบบเร่งด่วนกับทั่วไป |  |  | -ร้อยละขอ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขปัญหา  -ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขปัญหา | สตร.สป. |
| **22.** | -กำหนดให้มีมาตรฐานระยะเวลาที่ แตกต่างกัน |  |  |  |
| **23.** | -กำหนดให้มีการติดตามผลหลังการจัดการ ข้อร้องเรียน |  |  |  |
| **24.** | -กำหนดแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิด ข้อร้องเรียนซ้ำซาก |  |  |  |
| **25.** | - แยกประเภทข้อร้องเรียนและสรุปให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน |  |  |  |
| **26.** | -จัดกิจกรรมการสร้างความเชื่อมั่นให้ กับผู้ร้องเรียน |  |  |  |
| **27.** | -การประเมินความพึงพอใจหลังการแจ้งผลและประเมินผลความพึงพอใจเสนอผู้บริหาร |  |  |  |