**แบบประเมินตนเองรายงานลักษณะสำคัญโครงร่างองค์กร(OP), หมวด 3 (ลูกค้า), หมวด 6 (การปฏิบัติการ) และหมวด 7 (ผลลัพธ์)**

**ชื่อหน่วยงาน.........................................................................................................................................**

**OP โครงร่างองค์กร**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **แนวทาง** | **การตอบรายละเอียด** | **อธิบายผลการดำเนินงาน/หมายเหตุ** |
| **ชัดเจนมาก** | **เข้าใจน้อย** |
| **1** | **ลักษณะองค์กร:** |
| **ก** | **สภาพแวดล้อมขององค์กร** |
| **(1)** | -แสดงรายละเอียดของบริการหลักที่สำคัญของหน่วยงานว่ามีอะไรบ้าง  |  |  |  |
|  | -แสดงรายละเอียดวิธีการในการให้บริการมีการดำเนินการอย่างไร |  |  |  |
| **(2)**  | -การกำหนดวิสัยทัศน์  |  |  |  |
|  | -การกำหนดค่านิยม |  |  |  |
|  | -การกำหนดพันธกิจ |  |  |  |
|  | -การกำหนดสมรรถนะหลัก |  |  |  |
| **(3)**  | -แสดงรายละเอียดในการกำหนดลักษณะโดยรวมของบุคลากรว่าเป็นอย่างไร |  |  |  |
|  | -แสดงปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันกับหน่วยงานเพื่อทำงานให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ |  |  |  |
|  | -แสดงข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของหน่วยงานมีอะไรบ้าง (หากมี) |  |  |  |
| **(4)**  | -แสดงรายละเอียดอาคารสถานที่ของหน่วยงาน มีอะไรบ้าง |  |  |  |
|  | -แสดงรายละเอียดเทคโนโลยีของหน่วยงานที่สำคัญ มีอะไรบ้าง |  |  |  |
|  | -แสดงรายละเอียดอุปกรณ์ของหน่วยงานที่สำคัญ มีอะไรบ้าง |  |  |  |
| **(5)** | -อธิบายรายละเอียดการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญว่ามีอะไรบ้าง |  |  |  |
| **ข.** | **ความสัมพันธ์ระดับองค์กร** |
| **(1)** | -แสดงโครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน มีลักษณะอย่างไร  |  |  |  |
|  | -แสดงรายละเอียดการกำกับติดตามงาน และการประเมินผู้บริหารมีการดำเนินการอย่างไร |  |  |  |
| **(2)**  | แสดงรายละเอียดของผู้รับบริการที่สำคัญ  |
|  | * มีประเภทใดบ้าง
 |  |  |  |
|  | * มีความต้องการต่อการบริการและการปฏิบัติการอย่างไร
 |  |  |  |
|  | * มีความคาดหวังต่อการบริการและการปฏิบัติการอย่างไร
 |  |  |  |
|  | แสดงรายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ |
|  | * มีประเภทใดบ้าง
 |  |  |  |
|  | * มีความต้องการต่อการบริการและการปฏิบัติการอย่างไร
 |  |  |  |
|  | * มีความคาดหวังต่อการบริการและการปฏิบัติการอย่างไร
 |  |  |  |
| **(3)** | แสดงรายละเอียดของผู้ส่งมอบที่สำคัญ  |
|  | * มีประเภทใดบ้าง
 |  |  |  |
|  | * มีบทบาทอะไรในระบบงานของหน่วยงาน
 |  |  |  |
|  | * มีวิธีการที่สำคัญอะไรในการสื่อสาร
 |  |  |  |
|  | * มีข้อกำหนดในการทำงานร่วมกันอย่างไร
 |  |  |  |
|  | แสดงรายละเอียดผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ  |
|  | * มีประเภทใดบ้าง
 |  |  |  |
|  | * มีบทบาทอะไรในระบบงานของหน่วยงาน
 |  |  |  |
|  | * มีวิธีการที่สำคัญอะไรในการสื่อสาร
 |  |  |  |
|  | * มีข้อกำหนดในการทำงานร่วมกันอย่างไร
 |  |  |  |
| **2.** | **สภาวการณ์ขององค์กร** |
| **ก.** | **สภาพแวดล้อมในการยกระดับการปฏิบัติงาน** |
| **(1)**  | -แสดงรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน  |  |  |  |
|  | -แสดงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือว่าคืออะไร |  |  |  |
| **(2)**  | -แสดงคู่เทียบเพื่อใช้ในการยกระดับการดำเนินงานกับหน่วยงาน**อื่นๆ** |  |  |  |
|  | -มีการแสดงในการเปรียบเทียบข้อมูลในประเด็นต่างๆ |  |  |  |
|  | -มีการแสดงใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากแหล่งต่างๆ |  |  |  |
| **ข.** | **บริบทเชิงกลยุทธ์** |
|  | มีการอธิบายความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในด้าน |
|  | * ด้านการบริการ
 |  |  |  |
|  | * ด้านการปฏิบัติการ
 |  |  |  |
|  | * ด้านบุคคล
 |  |  |  |
|  | มีการอธิบายความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ในด้าน |
|  | * ด้านการบริการ
 |  |  |  |
|  | * ด้านการปฏิบัติการ
 |  |  |  |
|  | * ด้านบุคคล
 |  |  |  |
| **ค.** | **ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ** |  |  |  |
|  | มีการอธิบายว่าอะไรคือส่วนประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งหมายรวมถึงกระบวนการประเมินผลและกระบวนการที่สำคัญของหน่วยงาน |  |  |  |

**หมวด 3 ลูกค้า(ผู้รับบริการ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **แนวทาง** | **การประเมินตนเอง** | **อธิบายผลการดำเนินงาน/หมายเหตุ** |
| **มี** | **ไม่มี** |
| **3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ: หน่วยงานมีวิธีการในการรับฟังผู้รับบริการและกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ** |  |  |  |
| ก. การรับฟังผู้รับบริการ |
| **(**1)ผู้รับบริการในปัจจุบัน: หน่วยงานมีวิธีการในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการเพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ |  |  |  |
| (2)ผู้รับบริการในอนาคต: หน่วยงานมีวิธีการในการรับฟังผู้รับบริการในอนาคตเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ |  |  |  |
| ข. การจำแนกผู้รับบริการ และผลิตภัณฑ์ |
| (1)การจำแนกผู้รับบริการ : หน่วยงานมีวิธีการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและส่วนตลาด |  |  |  |
| (2)ผลิตภัณฑ์: หน่วยงานมีวิธีการในการกำหนดผลิตภัณฑ์ |  |  |  |
| **3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ: หน่วยงานมีวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน** |  |  |  |
| ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการ |
| (1)การจัดการความสัมพันธ์: หน่วยงานมีวิธีการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ |  |  |  |
| (2)การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการ: หน่วยงานมีวิธีการในการทำให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุน |  |  |  |
| (3)การจัดการกับข้อร้องเรียน: หน่วยงานมีวิธีการในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ |  |  |  |
| ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ |
| (1)ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน: หน่วยงานมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของ ผู้รับบริการ |  |  |  |
| (2)ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น: หน่วยงานมีวิธีการในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น |  |  |  |
| ค. การใช้ข้อมูลเสียงของผู้รับบริการและตลาด: หน่วยงานมีวิธีการในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของผู้รับบริการและตลาด |  |  |  |

**หมวด 6 การปฏิบัติการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **แนวทาง** | **การประเมินตนเอง** | **อธิบายผลการดำเนินงาน/หมายเหตุ** |
| **มี** | **ไม่มี** |
| **6.1 กระบวนการทำงานหน่วยงานมีวิธีการในการออกแบบจัดการและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานที่สำคัญ** |  |  |  |
| ก. การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ |
| (1)การจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน: หน่วยงานมีวิธีการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน |  |  |  |
| (2)กระบวนการทำงานที่สำคัญ: กระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงานมีกำหนดว่ามีอะไรบ้าง และอะไรคือข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ทำงานเหล่านั้น |  |  |  |
| (3)แนวคิดในการออกแบบ: หน่วยงานมีวิธีการในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตาม ข้อกำหนด |  |  |  |
| ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ |
| (1)การนำกระบวนการไปปฏิบัติ: หน่วยงานมีวิธีการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานเหล่านี้จะเป็นไปตาม ข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ |  |  |  |
| (2)กระบวนการสนับสนุน: หน่วยงานมีวิธีการในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ |  |  |  |
| (3)การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ: หน่วยงานมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนเพื่อ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และผลการดำเนินการของกระบวนการ เสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะ หลักของหน่วยงาน และลดความแปรปรวนของกระบวนการ |  |  |  |
| ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน: หน่วยงานมีวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน |  |  |  |
| ง. การจัดการนวัตกรรม: หน่วยงานมีวิธีการในการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม |  |  |  |
| **6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการหน่วยงานมีวิธีการในการทำให้มั่นใจว่ามีการบริหารจัดการ การปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิผล** |  |  |  |
| ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ: หน่วยงานมีวิธีการในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ |  |  |  |
| ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์: หน่วยงานมีวิธีการในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือสำคัญ และ สินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ |  |  |  |
| ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน |  |  |  |
| (1)ความปลอดภัย: หน่วยงานมีวิธีการในการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย |  |  |  |
| (2)ความต่อเนื่องทางธุรกิจ: หน่วยงานมีวิธีการเพื่อทำให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน |  |  |  |

**หมวด 7 ผลลัพธ์**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชื่อผลการดำเนินงาน** | **ผลลัพธ์** | **ยกตัวอย่างผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง** |
| **มี** | **ไม่มี** |
| **7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ : ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร.** |
| **ก.** - ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการผู้รับบริการ  |  |  | 1 |
|  |  | 2 |
|  - ผลลัพธ์ด้านกระบวนการที่ให้บริการผู้รับบริการ |  |  | 1 |
|  |  | 2 |
| **ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน** |
| (1) - ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ  |  |  | 1 |
|  |  | 2 |
|  - ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ |  |  | 1 |
|  |  | 2 |
| (2) - ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย  |  |  | 1 |
|  |  | 2 |
|  - ผลลัพธ์ด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน |  |  | 1 |
|  |  | 2 |
| **ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน**  |  |  | 1 |
|  |  | 2 |
| **7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ: ผลการดำ เนินการด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นอย่างไร** |
| **ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ (ตามจำแนกผู้รับบริหาร ใน OP)** |
| (1) - ผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  |  |  | 1 |
|  - ผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ |  |  | 2 |
| (2) - ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้รับบริการ |  |  | 3 |

 ลงชื่อ……………………………………………………..………

 ( )

 ตำแหน่ง………………………………………………………….