**แบบฟอร์ม 5.2 การดำเนินงานรายหมวดโดดเด่น**

**สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด............/ หน่วยงานส่วนกลาง………**

| **หมวด** | **ประเด็นพิจารณา** | **แนวทางการดำเนินการ****(ขยายความหมายเกณฑ์)** | **ส่วนราชการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **หมวด 1 การนำองค์การ** |
| * 1. **การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ**
 |
| **ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม**  | การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (1) | -จัดทำวิสัยทัศน์และค่านิยมพร้อมกับยุทธศาสตร์-ตั้งเป้าหมายระยะยาว และทบทวน-สื่อสารภายในและภายนอก |  |
| การถ่ายทอดผ่านระบบการนำองค์การ (1) เป็น Role Model | -การตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม-การจัดตั้งหน่วยงานปลูกฝังจิตสำนึกข้าราชการ -การปฏิบัติงานอย่างมีธรรมภิบาล-การจัดกิจกรรมประกาศคนดีศรี สป. |
| การส่งเสริมตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม (2) | -มีการปรับโครงสร้างองค์การให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป-เผยแพร่ผลการดำเนินการผ่านทางช่องทางต่างๆ-มีแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service Plan ) |
| **ข. การสื่อสาร** | การสื่อสาร (3) | -การสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร-การประชุมอย่างเป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ-จัดกิจกรรมรับมอบนโยบายจากผู้บริหารให้กับส่วนกลาง/ภูมิภาค-การสื่อสารโซเชียลมีเดีย-การประชุมผู้บริหารทุกเดือน |  |
| **ค. พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์การ** | การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ (4) | -การถ่ายทอดลงสู่ระดับหน่วยงาน/บุคคล-Focus group การรับความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |
| การทำให้ปฏิบัติอย่างจริงจังสู่การบรรลุทิศทางองค์การ และสร้างสมดุลทุฝ่าย (5) | -การประกาศเจตนารมณ์ในการกำกับดูแลองค์การที่ดีและถ่ายทอดเป็นตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน/บุคคล-การควบคุมภายใน และบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์การ-การตรวจสอบภายใน- |
| **1.2 การกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม** |
| **ก.การกำกับดูแลองค์การ** | ระบบการกำกับดูแลองค์การ (6) | -ทำข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานตามระดับ(คำรับรอง) |  |
| การประเมินผลการดำเนินการ (7) | -จัดทำระบบประเมินผลการดำเนินงานและการกำกับดูแลองค์การของผู้บริหาร |
| **ข.การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม** | การทำงานตามกฎหมายและกฎระเบียบ (8) | -การออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค-การกำกับดูแล เร่งรัด และติดตามงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของกรม |
| การทำงานอย่างมีจริยธรรม (9) | -หัวหน้าส่วนราชการ/รองหัวหน้าส่วนราชการเป็น Role model ในการกำกับดูแลจริยธรรม |
| **ค. การสร้างคุณูปการต่อสังคม** | การคำนึงความผาสุกของสังคม (10) | -จัดทำยุทธศาสตร์สนับสนุน ความผาสุกของสังคมโดยสนับสนุนการส่งเสริม เพื่อให้ประชาชนมีความผาสุก |  |
| การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ (11) | -ดำเนินการ สสจ.ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ บริการด้านกฎหมาย-ผู้บริหารและบุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความขัดแย้งในชุมชน รวมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย |

| **หมวด** | **ประเด็นพิจารณา** | **แนวทางการดำเนินการ****(ขยายความหมายเกณฑ์)** | **ส่วนราชการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์** |
| **2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์** |
| **ก.กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์** | การวางแผนยุทธศาสตร์ (1) | -กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์เป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว |  |
| สร้างสภาพแวดล้อมสนับสนุนนวัตกรรม (2) | -มีแนวทางส่งเสริม และกระบวนการในการกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม |
| ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ(4) | -การวิเคราะห์ระบบงานที่สำคัญ และนาไปสู่การกำหนดให้ผู้รับผิดชอบควรจะเป็นใคร (เจ้าหน้าที่ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร หรือเครือข่ายความร่วมมือ) |
| **ข.วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์** | การรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ และกำหนดยุทธศาสตร์ (3) และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (5), (6) | -การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลเพื่อนำมากำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการ |  |
| **2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ** |  |
| **ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ** | การจัดทำแผนปฏิบัติการ (7) | -การจัดทำแผนงาน/โครงการที่ตอบสนองต่อประเด็นยุทธศาสตร์ |  |
| การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (8) | -การกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล (Individual Scorecard) |
| การจัดสรรทรัพยากร (9) | -จัดทำแผนการใช้ทรัพยากรที่สนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ |
| แผนด้านทรัพยากรบุคคล (10) | -การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาองค์การ-การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการและสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ |
| ตัววัดผลการดำเนินการ (11 ) | -กำหนดตัวชี้วัดผลการดาเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและแผนปฏิบัติการ |
| การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (12) | -การติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการตามแผนโดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใดและจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร |
| **ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ** | การปรับเปลี่ยนแผนฯ (13) | -การเตรียมความพร้อม และแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา |  |

| **หมวด** | **ประเด็นพิจารณา** | **แนวทางการดำเนินการ****(ขยายความหมายเกณฑ์)** | **ส่วนราชการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** |
| **3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** |
| **ก.สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | การรับฟัง เรียนรู้ รวบรวมข้อมูลสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันและอนาคต (1) และอนาคต (2) ตลอดช่วงชีวิต | -รับฟังเรียนรู้ผ่านช่องทางต่างๆที่หลากหลายเช่น แบบสอบถามออนไลน์/ออฟไลน์ สื่อสังคมออไลน์ ข่าวลงพื้นที่สำรวจ การประชุมสัมมนา จดหมาย ตู้ปณ. ศูนย์รับเรื่อง-กำหนดกลุ่มเป้าหมายในอนาคตโดยพิจารณาจากข้อมูลสารสนเทศต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างประชากร รายงานสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น การเปิดแรงงานเสรี สังคมผู้สูงอายุในอนาคต การค้าขายออนไลน์ |  |
| **ข.การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลผลิตและการบริการ** | จำแนกกลุ่มปัจจุบัน-อนาคต (3) และกาหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและบริการ (4) | -นำสถิติมาจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างละเอียด-จัดลำดับความสำคัญของความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-นำสนเทศที่มาจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการมาวิเคราะห์ว่าผู้รับบริการ ผู้มีส่วนไส่วนเสียต้องการอะไร และนำมาเสนอเพื่อพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย และกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการ |  |
| **3.2 การสร้างความผูกพัน** |  |
| ก.ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | สร้างความสัมพันธ์ (5) | -จัดกิจกรรม/campaign กระชับความสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-เข้าเยี่ยมสร้างความสัมพันธ์ โดยผู้บริหารของหน่วยงาน เช่น การออกหน่วยเคลื่อนที่-จัดทำข่าว องค์ความรู้ ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อประชาสัมพันธ์/สร้างการรับรู้-การรับฟังความคิดเห็น ณ จุดให้บริการต่างๆ ทั้งสถานที่ราชการ ห้างสรรพสินค้า แหล่งชุมชนต่าง |  |
| การใช้สารสนเทศปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมตอบสนองความต้องการ (6) | -ทบทวนกระบวนการให้บริการเพื่อค้นหาโอกาสการพัฒนาและกำหนดวิธีการพัฒนา/ปรับปรุงบริการ เช่น การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยี นวัตกรรม ,ปรับปรุงระบบ paperless, ขยายช่องทางให้สามารถเข้าถึงการให้บริการง่ายขึ้น การสร้างเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการให้บริการ |  |
|  | การจัดการข้อร้องเรียน (7) | -มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน แยกหมวดหมู่ ดำเนินการแก้ไข ติดตามผล และแจ้งตอบข้อร้องเรียน-วิเคราะห์ข้อมูลของข้อร้องเรียนและนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการและการทำงาน |
| **ข.การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ (8) และเทียบคู่เทียบ (9) | -แบบสำรวจ/การสังเกตพฤติกรรม/การจัด Focus group ข้อมูลส่งต่อจากเครือข่าย-การประเมินแบบภาพรวม /การประเมินจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-การวิเคราะห์ผลโดยเทียบเคียงกับคู่เทียบ |  |
| **ค.การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง** | การใช้ข้อมูลเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสนับสนุนการตัดสินใจ (10) | -รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยอาจรวบรวมจากช่องทางต่างๆ ที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีแนวโน้มที่จะใช้ในการสื่อสาร-สื่อสารข้อมูลเหล่านั้นให้บุคลากรรับทราบ และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการค้นหา กำหนดวิธีการในการพัฒนาการดาเนินงานที่เกี่ยวข้อง |  |

| **หมวด** | **ประเด็นพิจารณา** | **แนวทางการดำเนินการ****(ขยายความหมายเกณฑ์)** | **ส่วนราชการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้** |
| **4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ** |
| ก.การวัดผลการดำเนินการ | การวัดผลการดาเนินงาน(1) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (2) | -การคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญและทบทวนผลการดำเนินงาน-เลือกข้อมูลสนับสนุนตามภารกิจของส่วนราชการ & ยุทธศาสตร์ พันธกิจ วิสัยทัศน์-รับฟังความคิดเห็นของคณะทำงาน หน่วยงานภายนอก จากช่องทางต่างๆ และกิจกรรมการมีส่วนร่วม-รวบรวมและจัดทำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของส่วนราชการเทียบกับคู่เทียบ |  |
| ความคล่องตัวของการวัดผล (3) | -ทบทวนและพัฒนาระบบวัดผลที่สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว-ระบบการติดตามประเมินผลตัวชี้วัด (e-Tracking ) และการให้จ่ายงบประมาณ |
| **ข.การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ****ค.การปรับปรุงผลการดำเนินการ** | การวิเคราะห์และทบทวนผล (4) และการคาดการณ์อนาคต (5) | -สร้างกลไกในการดำเนินการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ-การวิเคราะห์สถิติจากข้อมูลสารสนเทศและการรายงานสถานการณ์-การวิเคราะห์ผลกระทบจากรายงานสถานการณ์ต่างๆ และจัดทำลำดับความสำคัญของนโยบาย โครงการ กิจกรรม |  |
| การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม (6) | -ระบบ Monitoring-ระบบตรวจสอบข้อมูลตามตัวชี้วัด-ประชุมร่วมกับเครือข่าย เพื่อประเมินผลการดำเนินการ-การทบทวนเพื่อหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม |
| **4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้** |  |
| **ก.ข้อมูล และสารสนเทศ** | คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (7) และความพร้อมใช้งาน(8) | -ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล มีการสุ่มทวนสอบก่อนจัดเก็บเข้าสู่ฐานข้อมูล-จัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่จาเป็น นำมาจำแนกประเภท จัดทำให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าถึงง่าย สื่อสารง่าย |  |
| **ข.ความรู้ของส่วนราชการ** | การจัดการความรู้ (9) วิธีการปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (10)การเรียนรู้ระดับองค์กร (11) | -สร้างกลไกการจัดการความรู้ในองค์กร เช่น กำหนดตัวชี้วัด KM ให้ทุกสำนัก/กอง สื่อสารแนวทางการดำเนินงาน คัดเลือกองค์ความรู้ นำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ สร้างคุณค่าต่อหน่วยงาน สังคมและประชาชน-ถอดบทเรียน เผยแพร่องค์ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น Website KM ของกรม/ระบบ e-Learning/ Learning /Social Media-รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อนำไปดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมและการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์-การค้นหาหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่มีผลการดำเนินการที่ดี-การนำไปปฏิบัติในส่วนงานอื่น ๆ ภายในส่วนราชการ หรือ นำไปปฏิบัติระหว่างส่วนราชการ-สร้างวิธีที่ทำให้การเรียนรู้ฝังลึกลงในการปฏิบัติงาน |  |

| **หมวด** | **ประเด็นพิจารณา** | **แนวทางการดำเนินการ****(ขยายความหมายเกณฑ์)** | **ส่วนราชการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **หมวด 5** **บุคลากร** |
| **5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร** |
| **ก.ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร** | • ขีดความสามารถและอัตรา (1)• บุคลากรใหม่ (2)• จัดโครงสร้างและบริหารบุคลากร (3)• การเตรียมความพร้อมบุคลากร(4) | -วิเคราะห์โครงสร้างและอัตรากำลังตามบทบาทภารกิจและยุทธศาสตร์ขององค์การ-สำรวจความต้องการของบุคลากรหน่วยงานภายใน-การเก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรในการพัฒนาอย่างละเอียด-คู่มือการกำหนดสมรรถนะของแต่ละตำแหน่งในหน่วยงาน-จัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard)-แผนการอบรมบุคลากรระยะสั้นและระยะยาว (Mega Project)-การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน-การจัด KM Forum -หลักสูตรการอบรมผู้บริหารระดับสูง-การ Rotate กระบวนงานหลัก (การหมุนเวียนงาน)-การจัดจ้างเอกชนมาช่วยปฏิบัติงาน (Outsource) ในบางภารกิจ |  |
| **ข.บรรยากาศการทำงานของบุคลากร** | • สภาพแวดล้อมการทางาน (5)• นโยบายและสวัสดิการ (6) | -การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน-นโยบายสวัสดิการร้านค้า/รถรับส่ง/สหกรณ์-นโยบายการส่งเสริมสุขภาพ/สถานที่ทางานน่าอยู่ (Healthy Workshop) / 5ส-การอบรมอาชีพเสริม (การทำอาหาร)-การอบรมธรรมะให้กับบุคลากร-การส่งเสริมให้บุคลากรมีรายได้พิเศษ (Shop & Share-การสำรวจความผูกพัน โดยแยกตามปัจจัย (Survey Online) หน่วยงานภายในและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย |  |
| **5.2 ความผูกพันของบุคลากร** |  |
|  | การสร้างขีดความสามารถของบุคลากร ให้ผลงานโดดเด่น | -โครงการ HiPPS-การสร้างนวัตกรรม-มอบหมายให้บุคคลากรดำเนินการในรูปแบบ Cross Function Team เพื่อให้มีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายใน และทำงานร่วมกันข้ามสายงาน |  |
| ค.การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร | การประเมินผลการปฏิบัติงาน (11 ) | -หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน |  |
| ข.วัฒนธรรมส่วนราชการ | • วัฒนธรรมองค์การ (10 ) | -กิจกรรมเพื่อการสื่อสาร สร้างความร่วมมือ มีแนวคิดที่หลากหลาย มีกิจกรรมอะไรบ้าง |  |
| ก.การสร้างความผูกพัน | การสร้างความผูกพัน• องค์ประกอบความผูกพัน (7) | -การประกวดผลงาน ให้รางวัลยกย่องชมเชย-กิจกรรมการสร้างทีมงาน-การสร้างช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย |  |
| • การประเมินความผูกพัน (8)• เชื่อมโยงผลลัพธ์ (9) | -การสร้างความผาสุก แยกตามสายงาน |  |
| ค.การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร | • ระบบการเรียนรู้และพัฒนา (12 ) และประเมินประสิทธิผลของระบบฯ (13 )• การจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่ (14 ) | -การจัดทำหลักสูตรมาตรฐานแต่ละสายงาน-จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล-จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง-กำหนดตัวชี้วัดในแผนพัฒนาบุคลากร |  |

| **หมวด** | **ประเด็นพิจารณา** | **แนวทางการดำเนินการ****(ขยายความหมายเกณฑ์)** | **ส่วนราชการดำเนินการ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **หมวด 6** **การปฏิบัติการ** |
| **6.1 กระบวนการทำงาน** |
| **ก.การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ** | ข้อกำหนด (3) | -การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อหาข้อกำหนดที่สำคัญ-กฎหมาย/ มาตรฐาน |  |
| การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ (2) | -การนำเครือข่ายมาใช้ในกระบวนการออกแบบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว-การประยุกต์ใช้ IT เข้ามาใช้เพื่อความโปร่งใส รวดเร็ว-ศึกษาจากองค์ความรู้มาตรฐานสากล |
| ประสิทธิผลกระบวนการ (1) | -ตัววัดผลลัพธ์ระดับกระบวนการ และติดตามอย่างสม่ำเสมอ |
| **ข.การจัดการและการพัฒนากระบวนการ** | การออกแบบกระบวนการสนับสนุน (5) |  |  |
| การนำกระบวนการไปปฏิบัติ (4) | -ถ่ายทอดเป็นตัวชี้วัด-คู่มือการปฏิบัติงาน+ทบทวนเป็นประจำ-จัดเป็นเวที KM -ออกเป็นระเบียบแนวทางปฏิบัติ |
| การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ (6) | -PDCA-เปิดเวทีประกวดนัวตกรรม |
| **ค.การจัดการเครือข่านอุปทาน** | การจัดการเครือข่าย (7) | -การกำหนดคุณภาพ มาตรฐานผู้นำเข้าปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง-การตรวจเยี่ยมและให้ Feedback-ใช้ SIPOC Model เป็นเครื่องมือในการกำหนดการจัดการห่วงโซ่อุปทาน |  |
| **ง.การจัดการนวัตกรรม** | การจัดการนวัตกรรม(8) | -การกำหนดเวทีนวัตกรรม-การนำนวตกรรมใหม่ไปขยายผล(จัดตั้งศูนย์บริการร่วม) |  |
| **6.2ประสิทธิผลการปฏิบัติการ** |  |
| **ก.การควบคุมต้นทุน** | การควบคุมต้นทุน (9) | -การจัดการห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ทุกกระบวนการต้องสร้างคุณค่าให้กันและกัน-วิเคราะห์ต้นทุน ทั้งค่าใช้จ่ายต่อหน่วย (cost unit) และค่าบำรุงรักษา |  |
| **ข.การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ** | การจัดการความมั่นคงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์องค์การ (10 ) | -แผนบริหารความเสี่ยงด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ-การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนามาตรฐานการจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศ-แผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT contingency Plan) เช่น การ Backup ข้อมูล การทดสอบการ Restore ข้อมูล-Antivirus / Firewall/ ระบบสำรองไฟ /Generator /ระบบดับเพลิง / DR Site-การบำรุงรักษาอุปกรณ์ Hardware |  |
| **ค.การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน** | การเตรียมพร้อมความปลอดภัยและเหตุฉุกเฉิน (11,12) | -จัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน-การกำหนดแผนซักซ้อม-ซักซ้อมการเจอปัญหา เพื่อปรับปรุงแผน-ถ่ายทอดและขยายผลไปสู่หน่วยงาน |  |