**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 |  |
| สร้างสภาพแวดล้อมสนับสนุน  นวัตกรรม (2) | -มีแนวทางส่งเสริม และกระบวนการในการกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม |
| ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ(4) | -การวิเคราะห์ระบบงานที่สำคัญ และนาไปสู่การกำหนดให้ผู้รับผิดชอบควรจะเป็นใคร (เจ้าหน้าที่ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร หรือเครือข่ายความร่วมมือ) |
| **ข.วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์** | การรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล  สารสนเทศ 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 |  |