

**สรุปผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554**

**ชื่อหน่วยงาน: จังหวัดลำปาง**

**วันที่ตรวจ: 29 มีนาคม 2555**

| ตัวชี้วัด       | (หมวดดำเนินการ)   | น้ำหนัก<br>ร้อยละ | คะแนน<br>ประเมินตนเอง | คะแนนยืนยัน<br>จากผู้ตรวจ<br>ประเมิน | ร้อยละของ<br>การผ่าน |
|-----------------|---|-------------------|-----------------------|--------------------------------------|----------------------|
| <b>11.1</b>     | <b>ร้อยละของการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ<br/>ภาครัฐระดับพื้นฐาน</b>  | <b>8</b>          | <b>5.0000</b>         | <b>4.8333</b>                        |                      |
|                 | หมวด 5  | 4                 | 5.0000                | 5.0000                               | 100.0000             |
|                 | หมวด 6  | 4                 | 5.0000                | 4.6667                               | 96.6667              |
| <b>11.2</b>     | <b>ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุ<br/>เป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์ในการดำเนินการ<br/>(ผลลัพธ์ของกระบวนการ) ของจังหวัดตามเกณฑ์คุณภาพ<br/>การบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (หมวด 7)</b> | <b>6</b>          | <b>5.0000</b>         | <b>5.0000</b>                        |                      |
|                 | RM 1.1  | 1                 | 5.0000                | 5.0000                               |                      |
|                 | RM 2.4  | 1                 | 5.0000                | 5.0000                               |                      |
|                 | RM 3.1  | 1                 | 5.0000                | 5.0000                               |                      |
|                 | RM 4.5  | 1                 | 5.0000                | 5.0000                               |                      |
|                 | RM 5.1  | 1                 | 5.0000                | 5.0000                               |                      |
|                 | RM 6.1  | 1                 | 5.0000                | 5.0000                               |                      |
| <b>11.3</b>     | <b>ระดับความสำเร็จของการประเมินองค์การด้วยตนเองตาม<br/>แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ<br/>ระดับพื้นฐาน</b>   | <b>6</b>          | <b>5</b>              | <b>5</b>                             |                      |
| <b>คะแนนรวม</b> |   | <b>20</b>         | <b>5.0000</b>         | <b>4.9333</b>                        |                      |

**สรุปผลการตรวจในภาพรวม รายประเด็น รายรหัส รายหัวข้อ และรายหมวด**

หน่วยงาน: จังหวัดลำปาง

ผู้ตรวจ: นางภาวนา กิตติวิมลชัย

วันที่ตรวจ: 29 มีนาคม 2555

**ข้อสังเกตเพื่อการพัฒนาองค์กร**

ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ และบุคลากรของจังหวัดเห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือในการร่วมดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องและดำเนินการครบทุกหมวด คณะทำงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการพัฒนางานด้านต่างๆ ด้วยการนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้อย่างได้ผลจริง โดยเฉพาะการดำเนินงานในหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล สำหรับสิ่งที่จังหวัดควรดำเนินการเพิ่มเติมคือ จังหวัดมีการจัดทำหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมและแจ้งให้ทุกส่วนราชการนำไปปฏิบัติแล้ว ดังนั้นควรติดตามการนำเอาหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมของทุกส่วนราชการว่าได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวมากน้อยเพียงใด ส่วนการดำเนินงานในหมวด 6 การจัดการกระบวนการนั้น จังหวัดมีการจำแนกกระบวนการสร้างคุณค่าที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ พันธกิจ ความต้องการของผู้รับบริการ มีการวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญ และมีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ แต่สิ่งที่จังหวัดควรดำเนินการเพิ่มเติมคือ การกำหนดตัวชี้วัดให้ครบถ้วนทุกกระบวนการสร้างคุณค่าเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่ายิ่งขึ้น และการทบทวนแผนสำรองฉุกเฉิน (PM4) ให้เหมาะสมทันสมัยอยู่เสมอเพื่อให้มั่นใจว่าจังหวัดสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องหากเกิดสภาวะวิกฤต

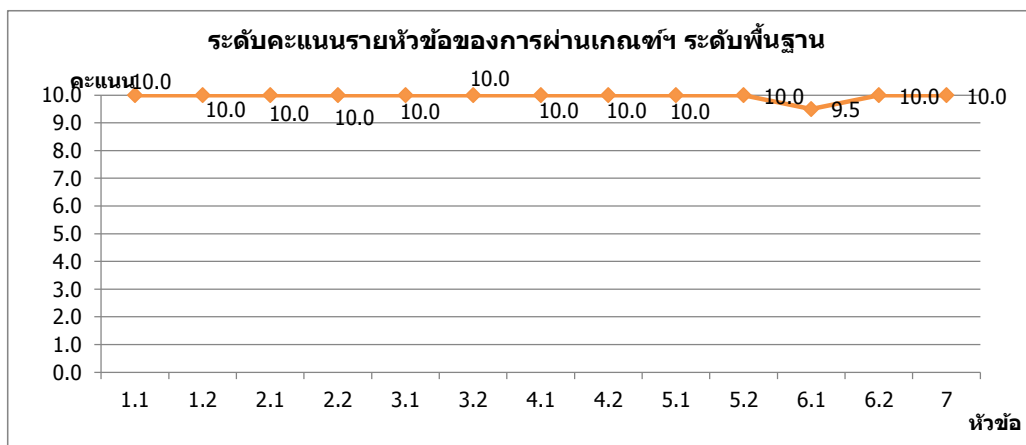
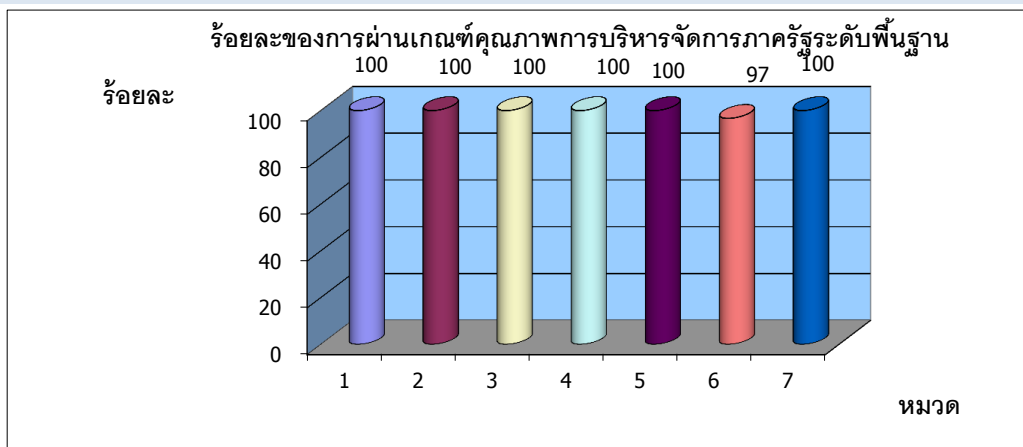
นอกจากนี้ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเกิดความยั่งยืน จังหวัดควรเน้นการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรอย่างทั่วถึง (Deployment) รวมทั้งการ "รักษา" ระบบ (Systematic) ที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้คงอยู่ เพื่อเตรียมพัฒนาสู่ระดับที่สูงขึ้นต่อไป

**ประเด็นที่ไม่ผ่าน:**

| หมวด | หัวข้อ | รหัส | มิตีย่อย | ประเด็นการตรวจ           | การดำเนินการครบถ้วน | ข้อสังเกตในการปรับปรุงพัฒนา                                |
|------|--------|------|----------|--------------------------|---------------------|--|
| 6    | 6.1    | PM2  | D.1.5    | กำหนดครบถ้วนทุกกระบวนการ | ก                   | ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้ครบถ้วน |
|      |        | PM4  | L        | มีการทบทวนแผน            | ก                   | ไม่พบว่ามี การติดตามและทบทวนแผนสำรองฉุกเฉิน                |

## กราฟแสดงคะแนน PMQA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

หน่วยงาน: จังหวัดลำปาง



**หมายเหตุ :** หมวดที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2553 (หมวด 1-4) ใช้ผลคะแนนประเมินตนเองของจังหวัด

|  |
|--|
| <p><b>หมวด 1 การนำองค์การ</b></p> <p><b>1.1 การนำองค์การ</b><br/>LD1 การกำหนดทิศทางองค์กร LD2 การมอบอำนาจ LD3 กิจกรรมการเรียนรู้ LD4 การกำหนดตัวชี้วัดสำคัญ</p> <p><b>1.2 ธรรมภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม</b><br/>LD5 นโยบายการกำกับองค์กรที่ดี LD6 การควบคุมภายใน LD7 มาตรการจัดการผลกระทบทางลบ</p>   |
| <p><b>หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์</b></p> <p><b>2.1 การวางแผนยุทธศาสตร์</b><br/>SP1 แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการ SP2 บัญชีการจัดทำแผนปฏิบัติการ<br/>SP3 การวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p><b>2.2 การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ</b><br/>SP4 การสื่อสารยุทธศาสตร์และการนำไปปฏิบัติ SP5 การถ่ายทอดตัวชี้วัด<br/>SP6 การติดตามผลดำเนินการ SP7 การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง</p>   |
| <p><b>หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b></p> <p><b>3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b><br/>CS1 การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย CS2 ช่องทางและประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร</p> <p><b>3.2 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b><br/>CS3 การจัดการข้อร้องเรียนฯ และกำหนดวิธีปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ CS4 การสร้างเครือข่าย<br/>CS5 ระดับการมีส่วนร่วม CS6 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ CS7 มาตรฐานการให้บริการ</p> |
| <p><b>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b></p> <p><b>4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ</b><br/>IT1 ระบบฐานข้อมูลตามยุทธศาสตร์ IT2 ระบบฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาจังหวัด<br/>IT3 ระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP)</p> <p><b>4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้</b><br/>IT4 การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร IT5 ระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System)<br/>IT6 ระบบบริหารความเสี่ยงของฐานข้อมูล IT7 แผนการจัดการความรู้ (KM)</p>                                |
| <p><b>หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล</b></p> <p><b>5.1 การสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผูกพันและความพึงพอใจแก่บุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ</b><br/>HR1 การกำหนดปัจจัยความผูกพัน และความพึงพอใจ HR2 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน</p> <p><b>5.2 การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ</b><br/>HR3 แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล HR4 ระบบประกันคุณภาพการฝึกอบรม<br/>HR5 ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือทักษะ</p>   |
| <p><b>หมวด 6 การจัดการกระบวนการ</b></p> <p><b>6.1 การออกแบบกระบวนการ</b><br/>PM1 การออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า PM2 การจัดทำข้อกำหนด<br/>PM3 การออกแบบกระบวนการ PM4 การจัดทำแผนสำรองฉุกเฉิน</p> <p><b>6.2 การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ</b><br/>PM5 มาตรฐานการปฏิบัติงาน PM6 การปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน</p>  |