

### **หมวด 5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล**

**ในหมวดของการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลนี้  
เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงาน และระบบการเรียนรู้  
ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนา  
ตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่  
เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และ  
แผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการอย่างไร  
รวมทั้ง ตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษา  
สภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อ  
การปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการ  
ที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร  
และส่วนราชการ**

## หมวด 5: การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

### 5.1 ระบบงาน

ให้อธิบายการจัดและบริหารงาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกำลังคน เพื่อให้บุคลากรและส่วนราชการมีผลการดำเนินการที่ดีได้อย่างไร

#### กรุณาดอบคำถามดังต่อไปนี้

##### ก. การจัดและบริหารงาน

(1)

##### คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการระบบงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

##### คำตอบ

.....  
.....

(2)

คำถาม

ในการจัดระบบงานดังกล่าว ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิด  
ของบุคลากรและของชุมชนซึ่งส่วนราชการมีปฏิสัมพันธ์ด้วยมาพิจารณาอย่างไร (ให้  
ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

คำตอบ

.....  
.....

(3)

คำถาม

ส่วนราชการทำอะไรเพื่อให้การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะ  
ระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการมีประสิทธิภาพ (#)

คำตอบ

.....  
.....

**ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร**

(4)

คำถาม

- ส่วนราชการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีการแจ้งผลเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้แก่บุคลากรรายบุคคลอย่างไร (#)
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (#)

คำตอบ

.....  
.....

**ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**

(5)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งอย่างไร (#)

คำตอบ

.....  
.....

(6)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากรไว้อย่างไร
- ในการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากร ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรม และความคิดของบุคลากรและของชุมชนที่ส่วนราชการตั้งอยู่อย่างไร (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

คำตอบ

.....  
.....

(7)

คำถาม

- ส่วนราชการมีแผนในการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งบริหาร หรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักของส่วนราชการอย่างไร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ

คำตอบ

.....  
.....

(8)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากรที่มาจากท้องถิ่นให้มี  
โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานในการปฏิบัติราชการ (ให้ตอบตามความเหมาะสม  
ของภารกิจของส่วนราชการ)

คำตอบ

.....  
.....

## 5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายว่าการพัฒนาบุคลากรได้สนับสนุนให้  
ส่วนราชการบรรลุเป้าประสงค์โดยรวม และส่งผลให้มีการปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศอย่างไร  
รวมทั้งช่วยสร้างความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรอย่างไร

### กรุณาดอบคำถามดังต่อไปนี้

#### ก. การพัฒนาบุคลากร

(9)

##### คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากร เพื่อ

- ให้แผนปฏิบัติการและผลการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดไว้
- ให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของ  
ส่วนราชการ กับความต้องการของบุคลากร ในด้านการพัฒนา การ  
เรียนรู้ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

##### คำตอบ

.....  
.....

(10)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ ได้แก่ การอบรมบุคลากรใหม่ จริยธรรม การบริหารจัดการ การพัฒนาภาวะผู้นำ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

คำตอบ

.....  
.....

(11)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมจากบุคลากรทั่วไป หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา (#)
- ส่วนราชการนำความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมดังกล่าวมาประกอบการพัฒนานุเคราะห์อย่างไร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการมาช่วยในการพัฒนานุเคราะห์ (#)

คำตอบ

.....  
.....



(12)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการพัฒนานุเคราะห์ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ  
อย่างไร (#)

คำตอบ

.....  
.....

(13)

คำถาม

ส่วนราชการส่งเสริมให้มีการนำความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่ได้จากการศึกษา  
และฝึกอบรม มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

คำตอบ

.....  
.....

(14)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการประเมินประสิทธิผลของการศึกษาและการฝึกอบรมของ  
บุคลากรอย่างไร ทั้งนี้ ให้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและผลการ  
ปฏิบัติงานของส่วนราชการโดยรวม

คำตอบ

.....  
.....

**ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**

(15)

คำถาม

- สอนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อช่วยให้นุคลากรพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงานมีบทบาทอย่างไรในการช่วยให้นุคลากรบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว

คำตอบ

.....  
.....

### 5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร

เป็นการตอบคำถาม เพื่ออธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรักษา สภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความผาสุก มีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### กรุณาดอบคำถามดังต่อไปนี้

##### ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

(16)

##### คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมสุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- ส่วนราชการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดในเรื่องดังกล่าวอย่างไร
- บุคลากรมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวอย่างไร

##### คำตอบ

.....  
.....

(17)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีอย่างไรในการทำให้สถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภาวะ  
ฉุกเฉินและภัยพิบัติ เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง

คำตอบ

.....  
.....

**ข. การสนับสนุนและการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร**

(18)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความ  
พึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภทอย่างไร

คำตอบ

.....  
.....

(19)

คำถาม

นอกเหนือจากระเบียบสวัสดิการกลางที่กำหนดไว้ ส่วนราชการมีการสนับสนุน  
บุคลากรอย่างไร ในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และการบริการ โดยกำหนดให้ตรงกับ  
ความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภท

คำตอบ

.....  
.....

(20)

คำถาม

- ส่วนราชการมีการกำหนดตัวชี้วัด และวิธีการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรแต่ละระดับและแต่ละประเภท ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร
- ส่วนราชการได้ใช้ตัวชี้วัดต่าง ๆ เช่น การสูญเสียบุคลากร การหยุดงาน การร้องเรียน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ เพื่อมาประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรอย่างไร

คำตอบ

.....  
.....

(21)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำตอบ

.....  
.....

## **หมวด 6: การจัดการกระบวนการ**

**ในหมวดการจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมิน  
แง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ  
การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่า  
แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของ  
ส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ  
หมวดนี้ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด**

## หมวด 6: การจัดการกระบวนการ

### 6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่างๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ

#### กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

##### ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

(1)

##### คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ (#)
- กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญมีอะไรบ้าง (#)

##### คำตอบ

.....  
.....

(2)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

คำตอบ

.....

.....

(3)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
  - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
  - ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และ ปัจจัยประสิทธิภาพประสิทธิผลอื่น ๆ
  - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น เพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

คำตอบ

.....

.....



(4)

คำถาม

- ส่วนราชการมีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

คำตอบ

.....  
.....

(5)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบการทดสอบและการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

คำตอบ

.....  
.....

(6)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

คำตอบ

.....  
.....

## 6.2 กระบวนการสนับสนุน

ให้อธิบายวิธีที่ส่วนราชการจัดการกับกระบวนการที่สำคัญที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

### กรุณาดอบคำถามดังต่อไปนี้

#### ก. กระบวนการสนับสนุน

(7)

##### คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการสนับสนุน (#)
- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง (#)

##### คำตอบ

.....  
.....

(8)

##### คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการภายในและภายนอกมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

##### คำตอบ

.....  
.....

(9)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน
- ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
  - - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
  - - ความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก
  - - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพผลอื่น ๆ
  - - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

คำตอบ

.....  
.....

(10)

คำถาม

- ส่วนราชการมีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญนั้น

คำตอบ

.....  
.....

(11)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

คำตอบ

.....  
.....

(12)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

คำตอบ

.....  
.....