

เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการ ภาครัฐ	โครงการ/กิจกรรม	สถานะ การดำเนินงาน	คำอธิบายรายละเอียด การดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
SP๔ ส่วนราชการมีระบบการกำกับและติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการทบทวนและปรับแผนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์	<ul style="list-style-type: none"> ● โครงการพัฒนากระบวนการตามแผนยุทธศาสตร์กรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๒ และแผนปฏิบัติการประจำปี - รายงานผลการติดตามแผนงานโครงการประจำเดือน - การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง - การประชุมทางไกลเพื่อติดตามผลการดำเนินงานของ กปส. ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ - ประเมินผลแผนปฏิบัติการ หน่วยงานรับผิดชอบ : สนม.	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> · ระบบในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการประจำปี · การนำข้อมูลจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสม 	(ระบุชื่อเอกสารอ้างอิง)

แบบฟอร์ม

รายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

รอบ เดือน

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Focus)

หน่วยงาน.....สนผ.,สปพ.,สปต.,สสภ.....

เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการ ภาครัฐ	โครงการ/กิจกรรม	สถานะ การดำเนินงาน	คำอธิบายรายละเอียด การดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
<p>CS๑ ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้</p>	<p>●โครงการประเมินผลเพื่อพัฒนากกรมประชาสัมพันธ์ (การประเมินตัวชี้วัดค่ารับรองฯ กปส. ตามมาตรา ๔๔) - การประเมินความต้องการ/ความคาดหวัง/ความนิยม หน่วยงานรับผิดชอบ : สนผ. (สปผ.)</p>	<p><input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ</p>	<p>· การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันและเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม</p> <p>· การนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ปรับปรุงผลผลิตบริการ และกระบวนการดำเนินงาน</p>	<p>(ระบุชื่อเอกสารอ้างอิง)</p>

เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการ ภาครัฐ	โครงการ/กิจกรรม	สถานะ การดำเนินงาน	คำอธิบายรายละเอียด การดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
CS๒ ส่วนราชการมี วิธีการในการประเมิน ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย และนำ สารสนเทศไปใช้ ตอบสนองความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ● โครงการประเมินผล เพื่อพัฒนากรม ประชาสัมพันธ์ - การประเมินตัวชี้วัดคำ รับรองฯ - การประเมินความพึง พอใจและความคาดหวัง หรือความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย - การจัดทำสารสนเทศ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการฯ หน่วยงานรับผิดชอบ : สนผ. (สปผ.)	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> · การวิเคราะห์ผลการประเมิน ความพึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุ ของปัญหาเพื่อนำไปสู่การ จัดทำเป็นสารสนเทศและทำ ให้สามารถแก้ไขปัญหาคือ อย่างเป็นระบบ · การนำสารสนเทศด้านความ พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการ ปรับปรุงผลผลิตการบริการ และกระบวนการดำเนินงาน </div>	(ระบุชื่อ เอกสารอ้างอิง)
CS๓ ส่วนราชการมี วิธีการในการรวบรวม และค้นหาปัจจัยที่มีผล ต่อความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียและนำ สารสนเทศไปใช้ ตอบสนองความ คาดหวังของผู้ รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ● โครงการประเมินผลเพื่อ พัฒนากกรมประชาสัมพันธ์ - การประเมินความไม่พึง พอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การเผยแพร่สารสนเทศ ความไม่พึงพอใจไปใช้เป็น ข้อมูลของหน่วยงานที่ จัดทำแผนและหน่วย ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานรับผิดชอบ : สนผ. (สปผ.)	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> · การวิเคราะห์ผลการประเมิน ความไม่พึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุ ของปัญหาและทำให้สามารถ แก้ไขปัญหาคือได้อย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจใน อนาคต · การนำสารสนเทศด้านความไม่ พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการ ปรับปรุงผลผลิตการบริการและ กระบวนการดำเนินงาน </div>	(ระบุชื่อ เอกสารอ้างอิง)
CS๔ ส่วนราชการมีวิธีการ ในการสื่อสาร สร้าง และ จัดการความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย เพื่อรักษา ความสัมพันธ์ และ ตอบสนองความต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> ● โครงการตามแผนการ รักษาและขยายเครือข่าย การประชาสัมพันธ์ ต่างประเทศ - Media Camp หน่วยงานรับผิดชอบ : สปต.	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ		(ระบุชื่อ เอกสารอ้างอิง)

เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการ ภาครัฐ	โครงการ/กิจกรรม	สถานะ การดำเนินงาน	คำอธิบายรายละเอียด การดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ● โครงการแผนงานการรักษาและขยายเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ในประเทศ <ul style="list-style-type: none"> - เครือข่าย อป.มช. ๗๖ จังหวัด หน่วยงานรับผิดชอบ : สพป. 	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ		
CS๕ ส่วนราชการมีวิธีในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันที่วงที่และมีประสิทธิผล	<ul style="list-style-type: none"> ● โครงการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน (ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/เว็บไซต์ข้อร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> - ระบบการจัดการข้อร้องเรียน - รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน - การเผยแพร่รายงานการจัดการข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง - การประเมินความพึงพอใจ หน่วยงานรับผิดชอบ : สลก. 	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	<p>· การรวบรวมวิเคราะห์และบ่งชี้ถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาข้อร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันที่วงที่และมีประสิทธิผล</p>	(ระบุชื่อเอกสารอ้างอิง)

แบบฟอร์ม

รายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การตามเกณฑ์

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

รอบ เดือน

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

หน่วยงาน..... ศสช.,สนผ.,กกจ.....

เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการ ภาครัฐ	โครงการ/กิจกรรม	สถานะ การดำเนินงาน	คำอธิบายรายละเอียด การดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
IT๑ ส่วนราชการมีการเลือก รวบรวม ตัววัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึง ก า ร ตี ด ต ำ ม ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> โครงการประเมินผล เพื่อการพัฒนากรมประชาสัมพันธ์ - การดำเนินการจัดทำตัวชี้วัดที่สำคัญ - การสื่อสารเผยแพร่ตัวชี้วัดที่สำคัญ - การติดตามประเมินผลตัวชี้วัดที่สำคัญของกรมประชาสัมพันธ์ - การติดตามประเมินผลตัวชี้วัดที่สำคัญ หน่วยงานรับผิดชอบ : สนผ. (สปผ.)	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> วิธีการ/แนวทางการเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้าและผลสำเร็จของการดำเนินงาน ข้อมูลจากการวัดผลมีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สามารถนำไปใช้ในการวางแผน และตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ 	(ระบุชื่อเอกสารอ้างอิง)
IT๒ ส่วนราชการมีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการเพื่อการแลกเปลี่ยน เรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี และนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> โครงการประเมินผล เพื่อพัฒนา กปส. - การประเมินผลความสำเร็จของยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติราชการ ตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - การประเมินผลแผนปฏิบัติการราชการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ หน่วยงานรับผิดชอบ : สนผ. (สปผ.)	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> การวิเคราะห์ผลจากการประเมินวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการเพื่อนำไปสู่การทบทวน ปรับปรุงผลการดำเนินการในอนาคตอย่างต่อเนื่องและใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 	(ระบุชื่อเอกสารอ้างอิง)

เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการ ภาครัฐ	โครงการ/กิจกรรม	สถานะ การดำเนินงาน	คำอธิบายรายละเอียด การดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> โครงการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA หมวด 4 - การพัฒนาระบบ PMS ให้สอดคล้องกับ IT ๑ หน่วยงานรับผิดชอบ : ศสช.	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ		
IT๓ ส่วนราชการมีวิธีการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์กรเพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> โครงการจัดการความรู้ในองค์กร (KM) - แนวทางการคัดเลือกองค์ความรู้ที่จะมาถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ต่อองค์กรความรู้ - แผนการจัดการความรู้ - การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการจัดการความรู้ การนำองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน หน่วยงานรับผิดชอบ : กกจ.	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> แนวทางและวิธีการคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์กร การมีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร และนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงการพัฒนากระบวนการที่เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย </div>	(ระบุชื่อเอกสารอ้างอิง)
	<ul style="list-style-type: none"> โครงการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA หมวด ๔ (ระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้เรื่องการจัดทำ Digital Content) หน่วยงานรับผิดชอบ : ศสช.	<input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ		

เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการ ภาครัฐ	โครงการ/กิจกรรม	สถานะ การดำเนินงาน	คำอธิบายรายละเอียด การดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
<p>11๔ ส่วนราชการมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ</p>	<p>• โครงการพัฒนาประสิทธิภาพตามระบบสารสนเทศการประชาสัมพันธ์ สื่อสารมวลชนให้มีประสิทธิภาพ หน่วยงานรับผิดชอบ : ศสช.</p>	<p><input type="checkbox"/> ดำเนินการครบถ้วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>· ฐานข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่ได้พัฒนาให้มีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย</p> <p>· ประเมินการใช้ทั้งภายในและภายนอก</p> </div>	<p>(ระบุชื่อเอกสารอ้างอิง)</p>