แบบฟอร์ม ๒

**การประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**

**หมวด ๑ การนำองค์การ**

| **รหัส** | **เกณฑ์** | **A** | **D ,D/L** | **R/I** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| LD1 | ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมและมีการถ่ายทอด | ให้ระบุมีอะไรบ้างในการกำหนดทิศทางองค์กร | วิธีการถ่ายทอด สื่อสารอย่างไรกับใครบ้าง | ผลการสื่อสารสร้างความผูกพัน ร่วมมือและทำงานเป็นทีม |
| LD2 | ผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลัก  ธรรมาภิบาล  ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดี | ผู้บริหารได้ทำอะไรบ้างที่แสดงถึงความมุ่งมั่นในการให้บุคลากรประพฤติและปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล | วิธีการที่แสดงความมั่นใจว่าการตัดสินใจการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีร่วมกับบุคลากรในองค์กรในการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล |
| LD3 | ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล เน้นการสร้างบรรยากาศการรียนรู้และสัมพันธภาพ | ผู้บริหารทำอะไรบ้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ | ระบุวิธีการหรือเครื่องมือช่วยให้เกิดการเรียนรู้ | สามารถบรรลุพันธกิจและเป้าหมายอย่างไร |
| LD4 | ส่วนราชการมีการดำเนินการระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ  เน้นการกำกับดูแลที่ดีและการควบคุมภายใน | มีกิจกรรม/แนวทาง/แผนงานอะไรบ้างที่แสดงถึงการกำกับดูแลองค์การที่ดี | ระบุว่าทำอย่างไรบ้าง | ผลการกำกับองค์การที่ดีส่งผลให้เกิดระบบการจัดการและการควบคุมต่างๆในหน่วยงาน |
| LD5 | ส่วนราชการมีวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ การจัดการผลกระทบทางลบ | ระบุวิธีการอะไรบ้างในการได้ที่มาของผลกระทบทางลบ | ระบุวิธีการป้องกัน/การจัดการผลกระทบทางลบ | หากแก้ไขผลกระทบทางลบลดลงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดต่อชุมชนและสังคม |

**หมวด ๒ การวางแผนยุทธศาสตร์**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| รหัส | เกณฑ์ | A | D/L | R/I |
| SP1 | ส่วนราชการมีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีการระบุขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ กรอบระยะเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว พิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต  เขาถามขั้นตอนการทำยุทธศาสตร์ระยะสั้น/ยาวทำยุทธศาสตร์ระยะสั้น/ยาวว่าเราได้มีแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต | ระบุว่ามีอะไรบ้างกี่ขั้นตอนกี่แผน  เช่น วางแผนยุทธศาสตร์ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ การบริหารความเสี่ยง(Risk Management) SWOT | ทำกับใคร  ทำอย่างไร  สอดคล้องกับอะไร | ระบบงานการเรียนรู้ของบุคลากรสอดคล้องไปในทางเดียวกับทิศทางยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| SP๒ | ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด  เขาถามวิธีการ แนวทางในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศ  สร้างความสมดุล:การ**สร้างคุณค่าและรักษาสมดุล**ของคุณค่า(ความต้องการ)ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ | ระบุว่าได้ข้อมูลอะไรบ้างมาจัดทำแผนตามSP1 | ทำอย่างไรกับข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อนำสู่การสร้างนวัตกรรม หรือการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน และสร้างความสมดุล | - ผลรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเภทข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการให้บรรลุตามยุทธศาสตร์ |
| SP๓ | ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญ โดยคำนึงถึงความพร้อมของทรัพยากรของส่วนราชการ สื่อสารสร้างความเข้าใจ รวมถึงนำแผนไปสู่การปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ  มีแผน 1 ปี มีสื่อสาร สู่การปฏิบัติ | - ระบุว่ามีการจัดทำแผนอะไร | บอกวิธีการสื่อสารให้ใครบ้างโดยวิธีใด | ระบุว่าการมีแผนฯช่วยให้เกิดการปฏิบัติเฉพาะเจาะจงอะไรให้เราบรรลุแต่ละช่วงเวลา |
| SP๔ | ส่วนราชการมีระบบการกำกับและติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ทบทวนและปรับแผนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์  ระบบการติดตามผลและทบทวน/ปรับปรุงตามสถานการณ์ | ระบุการติดตามผลการดำเนินงานอะไรบ้างใน  แผน 4 และ 1ปี | วิธีการติดตามผลการดำเนินการอย่างไร | ผู้อำนวยการทราบสารสนเทศจากผลติดตามไปใช้ในการคาดการณ์ ปรับเปลี่ยนแผนให้เหมาะสมและติดตามผลการดำเนินงาน |

**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้ส่วนได้ส่วนเสีย**

| **รหัส** | **เกณฑ์** | **A** | **D,D/L** | **R/I** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CS1 | ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถ นำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้  กระบวนการค้นหาข้อมูลสารสนเทศและขั้นตอนการรับฟังและเรียนรู้กับความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ระบุวิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศมีอะไรบ้าง | ระบุการนำข้อมูลสารสนเทศที่นำไปปรับปรุงผลผลิตและบริการอย่างไรแต่ละกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | หน่วยงานสามารถเข้าใจความต้องการและความคาดหวังได้ |
| CS2 | ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ระบุมีวิธีการอะไรบ้างในการการประเมินความพึงพอใจ | ระบุวิธีการแก้ปัญหาจากการประเมินความพึงพอใจอย่างไร | สามารถนำผลการประเมินสู่การปรับปรุงกระบวนการ |
| CS3 | ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ระบุวิธีการอะไรให้ได้ข้อมูลไม่พึงพอใจ | ระบุวิธีการวัดความไม่พึงพอใจอย่างไรบ้าง | สามารถกำหนดปัจจัยการสร้างความพึงพอใจได้ |
| CS4 | ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรักษาความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  แนวทางการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์ | ระบุแนวทางอะไรที่สื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์ | ระบุว่าดำเนินการอย่างในการ  สื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์ | หน่วยงานมีเครือข่ายสัมพันธ์และบริหารเครือข่ายสัมพันธ์ช่วยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีไว้ |
| CS5 | ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล  การจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ระบุมีช่องทางการจัดการข้อร้องเรียนอะไรบ้าง | ระบุวิธีการจัดการข้อร้องเรียนให้ทันท่วงทีอย่างไรรวมทั้งการสร้างความผูกพัน | หน่วยงานสามารถสรุปบทเรียนข้อร้องเรียนให้เป็นที่พึงพอใจหรือข้อร้องเรียนลดลงได้ |

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

| รหัส | เกณฑ์ | A | D | R/I |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| IT1 | ส่วนราชการมีการเลือก รวบรวม ตัววัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ  วิธีเลือกข้อมูล มาดำเนินการและติดตามผลความคืบหน้าดำเนินการ | เขาถามวิธีการเลือกและรวบรวม  ตัววัดการดำเนินงานที่สำคัญ  เพื่อใช้ติดตามความก้าวหน้าและผลสำเร็จ  **มาจากหมวด 2(ยุทธศาสตร์)และหมวด 6 กระบวนการสร้างคุณค่า)= คำรับรองฯที่ตอบกรมและกระบวนงานหลัก(งานที่สคป.รับผิดชอบคือ ตชว.ที่กรมวัดสคป.ทั่วประเทศ)**  การตอบ ให้ระบุว่า มีวิธีเลือกตัววัดอย่างไร จากไหน มีตัวชี้วัด(คำรับรอง)/ตัววัด(ตัววัดกระบวนงานสร้างคุณค่า)อะไรบ้าง มีวิธีจัดการอย่างไร(กำหนดทำแผนการดำเนินงาน) | เอาแผนจากAมาติดตามผลตามรอบระยะเวลาที่กำหนดมีอะไรบ้างแล้วการรวบรวมติดตามวัดผลอย่างไร เช่นรวบรวมติดตามผลจากการถ่ายทอดตัวชี้วัดของสคป.สู่ระดับบุคคล(ผอ)ทอดสู่หน.กลุ่มและผู้ปฏิบัติระบุให้ชัด ผลเป็นอย่างไรเช่นมีการวัดความพึงพอใจพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ | นำผลจากDมาตอบต้องแสดงความชัดเจน  ถูกต้อง ; การสุ่มตรวจความถูกต้องก่อนนำสู่การเฉลี่ย  ทันสมัย : ต้องระบุได้ว่าเรารวบรวมข้อมูลมาเมื่อไหร่  และส่งท้ายด้วยว่าเราสามารถนำผลทั้งหมดไปทำอะไรต่อ เช่น ว่างแผน/ตัดสินใจ |
| IT2 | ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี และนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง  กระบวนการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน | ระบุวิธีการทบทวนผลการดำเนินการอะไรบ้าง | ระบุการนำไปการดำเนินการไปปรับปรุง หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างไร | มีการนำสู่สารสร้างนวัตกรรมหรือวิธีปฏิบัติที่ดีเป็นเลิศหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่เสมอ |
| IT3 | ส่วนราชการมีวิธีการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์การ เพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ  แผนการจัดการความรู้ | ระบุกระบวนการจัดการความรู้ | ระบุวิธีการขับเคลื่อนการจัดการความในองค์กร | มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ |
| IT4 | ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ  เน้นข้อมูลและสารสนเทศมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย | ระบุวิธีการหรือแนวทางอะไรบ้างในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย | ระบุวิธีการแก้ปัญหาและความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศอย่างไร | ข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย รวมทั้งมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายต่อการใช้ภายในและภายนอกองค์การ |

**หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร**

| รหัส | เกณฑ์ | A | D | R/I |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| HR1 | ส่วนราชการมีการจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ แผนดังกล่าวได้มีการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงได้นำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ  แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล | จัดทำแผนบริหารทรัพยากรบุคคลให้ครอบคลุมด้านการวางแผนกำลังคน การบริหาร การพัฒนา | ดำเนินการตามแผนและติดตามสรุปผล | แผนบริหารทรัพยากรบุคคลสนับสนุนยุทธศาสาตร์ให้บรรลุเป้าหมาย |
| HR2 | ส่วนราชการมีการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการทำงานของบุคลากร มีการประเมินและปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว  ส่งเสริมการปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการทำงาน | ระบุวิธีการวิเคราะห์หาปัจจัยฯจากอะไรบ้าง | ระบุแนวทาง/วิธีการปรับปรุงอย่างไร | มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ |
| HR3 | ส่วนราชการมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรมีวิธีการและตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มของบุคลากร  แผนสร้างความผูกพันของบุคลากร | ระบุวิธีการวิเคราะห์หาปัจจัยความผูกพันของบุคลากรจากอะไรบ้าง | ระบุแผนและการประเมินการสร้างความผูกพันอย่างไร | บุคลากรมีความุ่งมั่นในการทำงานส่งผลต่อการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| HR4 | ส่วนราชการมีการจัดทำระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่สนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเอง รวมถึงมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา  ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา | ระบุแนวทางการดำเนินการอะไรบ้าง | ระบุแนวทางการดำเนินการและประเมินผลอย่างไร | ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่มีประสิทธิผลช่วยเสริมสร้างในการพัฒนา  ศักยาภาพบุคลากรได้ |

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ**

| รหัส | เกณฑ์ | A | D,D/L | R/I |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PM1 | ส่วนราชการมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด  กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญและวิธีออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานเน้นกระบวนการสร้างคุณค่า | มีการทบทวนกระบวนการทำงานและรวบรวมข้อกำหนดที่สำคัญมาออกแบบและปรับกระบวนการทำงานตามข้อกำหนดและเลือกมาออกแบบกระบวนการทำงาน ๑ กระบวนการ | ระบุวิธีการวิเคราะห์และออกแบบโดยหน่วยงานภายในร่วมกัน และจัดทำเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ผลการดำเนินการสามารถลดรอบระยะเวลาการให้บริการ ลดต้นทุนและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| PM2 | ส่วนราชการมีการปฏิบัติงานของกระบวนการที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ มีการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงเชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ  จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน(กำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญเพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน) | กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานทบทวนผลการดำเนินการตัวชี้วัดเพื่อนำสู่การปรับปรุง | จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและสื่อสารสู่การปฏิบัติ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ | มีระบบการติดตามทบทวนผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและบริหารงานประจำวันได้ |
| PM3 | ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ  การปรับปรุงกระบวนการ | ปรับปรุงกระบวนการ | ค้นหาจุดอ่อน กำหนดเป้าหมาย จัดทีมปรับปรุง  ดำเนินการและติดตามประเมินผล | มีการติดตามกระบวนการเพื่อหาโอกาสการปรับปรุงการให้บริการ ลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ |
| PM4 | ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม  แผนรองรับภาวะฉุกเฉินและแผนบริหารความต่อเนื่องเมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ | ทบทวนแผนรองรับภาวะฉุกเฉินและแผนบริหารความต่อเนื่องเมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ | สร้างความเข้าใจให้บุคคลากรทุกคน รวมทั้งซ้อมแผนและปรับปรุงแผน | เป็นการป้องกันและการให้บริการต่อเนื่อง |
| PM5 | ส่วนราชการมีวิธีการในการพิจารณาโอกาสในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน  นวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน | คิดค้นนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน | สร้างบรรยายกาศการเรียนรู้ การจัดการความรู้ในองค์กรและพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ | การสร้างสิ่งใหม่ๆจักเป็นกาให้บริการและการทำงานใหม่ๆที่มีประสิทธิภาพ |