

คำอธิบาย

การแสดงผลกราฟระดับคะแนนการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามรายหัวข้อ

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

หัวข้อ 1.1 การนำองค์กร ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.23 คะแนน จากค่าคะแนนดังกล่าว เมื่อนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุงสรุปได้ ดังนี้

จุดแข็ง

จังหวัดระยองได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ประเด็นยุทธศาสตร์/ยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด และได้มีการถ่ายทอดให้ส่วนราชการได้รับทราบและถือปฏิบัติ

โอกาสในการปรับปรุง

จังหวัดระยองควรกำหนดค่านิยมสู่วัฒนธรรมระหว่างส่วนราชการของจังหวัดร่วมกัน รวมทั้ง มีการสื่อสารให้ทั่วทั้งองค์กรในรูปแบบการสื่อสารสองทิศทาง ควรทบทวนนำผลการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อพันธกิจของจังหวัด และวางแผนสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยมีการทบทวนผลเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่ีการทำงานในลักษณะเดียวกัน และควรนำผลการประเมินผู้บริหารของจังหวัดในระดับต่างๆ ไปปรับปรุงระบบการนำองค์กรต่อไปด้วย

หัวข้อ 1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามมาตรฐานที่กำหนด ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.28 ซึ่งจากค่าคะแนนดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

จุดแข็ง

จังหวัดระยอง มีคณะกรรมการที่ปฏิบัติเพื่อการแก้ไขและป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม มีระบบรับฟังความคิดเห็น และเรื่องร้องเรียน เช่น มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด และศูนย์ร้องเรียนเรื่องผลกระทบเกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรม แต่ยังไม่เป็นระบบครอบคลุมต่อผลกระทบทางสังคมและชุมชน จึงยังไม่ถือว่าเป็นจุดแข็งมากนัก

โอกาสในการปรับปรุง

จังหวัดระยองควรกำหนดในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เป็นแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยวิเคราะห์ข้อมูล และกำหนดให้มีแผนการประเมินและตัวชี้วัด เพราะเท่าที่ปฏิบัติอยู่จะทำงานในลักษณะงานตั้งรับ ตามกรอบของกฎหมาย ซึ่งถ้าหากมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน มีการวางแผนดำเนินงานที่เป็นระบบ ก็จะทำให้การบริหารงานและการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล

สำหรับการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ จังหวัดระยองไม่ได้มีการตั้งเป้าหมายและวางแผนการดำเนินงาน รวมทั้งแผนการประเมินและตัวชี้วัดที่เป็นระบบและเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดและไม่มีการระบุชุมชนที่เฉพาะเจาะจง หากมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน มีการวางแผนการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีการประเมินและกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน ก็จะทำให้การบริหารงานและการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส รวดเร็ว และเกิดธรรมาภิบาลได้

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หัวข้อ 2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามมาตรฐานที่กำหนด ได้ค่าคะแนนเท่ากับ 5.33 จากค่าคะแนนดังกล่าวเพื่อนำมาวิเคราะห์ สรุปได้ ดังนี้

จุดแข็ง

จังหวัดระยอง มีกระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ (แผนยุทธศาสตร์) เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการระดมสมองเพื่อวางแผนวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็งในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการกำหนดแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยมีส่วนราชการเป็นเจ้าภาพตัวชี้วัด เพื่อผลักดันยุทธศาสตร์ให้เกิดสัมฤทธิ์ผล

โอกาสในการปรับปรุง

จังหวัดระยอง ควรกำหนด KPI และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการ ด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ และด้านทรัพยากรบุคคล โดยวิเคราะห์ผลงานในอดีตศึกษาปัจจัยภายในภายนอก และนำความท้าทายมาประกอบการทำแผนเชิงกลยุทธ์ จึงจะทำให้แผนยุทธศาสตร์จังหวัดระยองมีความสมบูรณ์ ครอบคลุมยิ่งขึ้น

หัวข้อ 2.2 การกำหนดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามมาตรฐานที่กำหนด ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.20 ซึ่งจากค่าคะแนนดังกล่าวสรุปได้ ดังนี้

จุดแข็ง

จังหวัดระยอง มีการประชุมชี้แจงระดมความคิดในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ และถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลความสำเร็จและแผนปฏิบัติราชการ

โอกาสในการปรับปรุง

จังหวัดระยอง ควรมีแผนปฏิบัติการ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการควรดำเนินการให้เป็นระบบมากกว่านี้ อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล และระบบบริหารความเสี่ยงของจังหวัด เพื่อติดตามประเมินผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อ 3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามมาตรฐานที่กำหนด ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.60 คะแนน ซึ่งค่าคะแนนดังกล่าว นำมาวิเคราะห์ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

จังหวัดระยอง ยังไม่มีการจัดกระบวนการให้ความรู้และสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งยังไม่มีจุดแข็งในด้านนี้

โอกาสในการปรับปรุง

ควรกำหนดเป้าหมายกับการให้ความรู้แก่กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการมีรูปแบบการจัดทำแผนปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการติดตามประเมินผลและวัดผลภายหลังเสร็จสิ้นแผนงาน/โครงการ ซึ่งเมื่อดำเนินการได้ก็จะทำให้การดำเนินการในด้านนี้ประสบความสำเร็จได้

หัวข้อ 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามมาตรฐานที่กำหนด ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 คะแนน ซึ่งค่าคะแนนดังกล่าว นำมาวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

จังหวัดระยอง ยังไม่มีการสร้างระบบในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งระบบการวัดความพึงพอใจและนำข้อมูลไปปรับปรุง ก็ยังดำเนินการไม่ได้เต็มที่ จึงไม่มีจุดแข็งในด้านนี้

โอกาสในการปรับปรุง

ควรจัดกระบวนการสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นระบบ ควรมีการกำหนดเป้าหมายก่อนการจัดทำแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม ควรมีการติดตามประเมินผลและวัดผล คือ

1. การทบทวนการสร้างระบบเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ
2. การติดตามเรื่องคุณภาพบริการคือ การนำข้อมูลไปใช้เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับทันทั่วถึง เพื่อนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ แก้ไขได้ทันทั่วถึง การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง
4. การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ซึ่งเมื่อจังหวัดระยอง ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว ย่อมจะทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขึ้นได้ ทั้งนี้ จังหวัดระยองก็จะต้องมีการอบรมบุคลากรสร้างความรู้สึกและกระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับ ตระหนักถึงการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หัวข้อ 4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานที่กำหนด ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.92 ซึ่งจากค่าคะแนนดังกล่าว เมื่อนำมาวิเคราะห์ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

จังหวัดระยอง มีศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลและสารสนเทศของจังหวัด (POC) เพื่อรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน

โอกาสในการปรับปรุง

ถึงแม้จังหวัดระยอง จะมีศูนย์ POC ของจังหวัด แต่การจัดเก็บข้อมูลและการใช้ข้อมูลสารสนเทศยังไม่เป็นปัจจุบัน และใช้ประโยชน์ได้ยังไม่เต็มที่ ยังขาดการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เช่น ไม่มีการกำหนดเป้าหมาย ไม่มีการทำแผนปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ขาดการติดตามประเมินผลและการวัดผล ในเรื่องเกี่ยวกับการเลือกรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อติดตามผลการดำเนินการ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลและการจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้ เพื่อให้ระบบเหมาะสมและทันสมัย อีกทั้ง ในด้านการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งส่วนราชการต่างๆ เป็นผู้จัดเก็บสามารถดำเนินการได้ประมาณร้อยละ 50 เท่านั้น ส่วนการใช้ข้อมูลเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการบริหารก็ยังคงดำเนินการไม่ได้ดีเท่าที่ควร เพราะขาดข้อมูลที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน ซึ่งจะเร่งดำเนินการในการจัดเก็บข้อมูลให้ทันสมัยพร้อมใช้งานต่อไป

หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้ ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานที่กำหนด ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.04 ซึ่งจากค่าคะแนนดังกล่าว เมื่อนำมาวิเคราะห์สรุปได้ ดังนี้

จุดแข็ง

การจัดการสารสนเทศและความรู้ของจังหวัดระยอง แยกเป็น 2 ประเด็นคือ ความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้ ซึ่งในเรื่องความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ จังหวัดระยองมีระบบ POC ของจังหวัด ในการเก็บฐานข้อมูลและข้อมูลตัวชี้วัดพร้อมใช้งานได้ แต่ยังไม่สมบูรณ์มากนัก ส่วนการจัดการความรู้ยังดำเนินการไม่สมบูรณ์ครบถ้วน

โอกาสในการปรับปรุง

ถึงแม้จังหวัดระยองจะมีระบบ POC ของจังหวัดและมีการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศการจัดระบบอุปกรณ์ (ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์) แต่สามารถดำเนินการได้ครอบคลุมเฉลี่ยประมาณ 50% ซึ่งยังไม่ได้มีการวางแผนการประเมินผลการดำเนินงาน ไม่มีตัวชี้วัด อีกทั้งยังไม่มีการสรุปบทเรียนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น ประกอบกับระบบข้อมูลสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในระบบการจัดการกับระบบ จึงจำเป็นต้องมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของจังหวัดที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง ต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยพร้อมใช้อยู่เสมอ ซึ่งจะจัดทำเป็นแผนปรับปรุงองค์กรในปี 2552 ต่อไป

สำหรับแผนจัดการความรู้ (KM) ถึงแม้จะมีบางส่วนราชการใช้กระบวนการ KM ในการถ่ายทอดความรู้ แต่ในระดับจังหวัดยังไม่ได้ดำเนินการ การจัดการความรู้ยังเป็นรูปธรรม ซึ่งจังหวัดจะได้จัดทำเป็นแผนปรับปรุงองค์กรในปี พ.ศ.2552 เพื่อดำเนินการในด้าน KM ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หัวข้อ 5.1 ระบบงาน ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามมาตรฐานที่กำหนด ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 คะแนน ซึ่งจากค่าคะแนนดังกล่าวสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ ดังนี้

จุดแข็ง

จังหวัดระยอง มีระบบบริหารงานบุคคลที่เป็นไปตามระเบียบและกฎหมายกำหนด ผลการประเมินไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ถือได้ว่าเป็นจุดแข็ง

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรจัดระบบงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยนำวัฒนธรรมความคิดของบุคลากรภายในจังหวัดและวัฒนธรรมความคิดของชุมชนมาประกอบการพิจารณาในการจัดระบบงานทรัพยากรบุคคลของจังหวัดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดระยอง ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดคุณลักษณะและลักษณะตำแหน่งในแต่ละระดับไม่มีการสรรหาว่าจ้างและระบบการรักษานุเคราะห์ที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน ไม่มีระบบการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งบริหารและตำแหน่งสำคัญๆ ตลอดจนไม่มีระบบการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีความก้าวหน้า ทั้งนี้ส่วนกลางควรกระจายอำนาจตามกฎหมายในการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการขององค์กร มีการกำหนดแผนความก้าวหน้า (Career Path) ของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรมีความมั่นใจในความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพรับราชการได้

หัวข้อ 5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามมาตรฐานที่กำหนด ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.97 คะแนน ซึ่งจากค่าคะแนนดังกล่าวนำมาวิเคราะห์สรุปได้ ดังนี้

จุดแข็ง

จังหวัดระยอง มีแผนพัฒนาบุคลากรระยะสั้นและระยะยาว แต่ยังไม่ตรงประเด็นกับปัญหาที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มากนัก จึงไม่ค่อยเป็นจุดแข็งเท่าใดนัก ส่วนการสร้างแรงจูงใจก็พอมิ บ้าง เช่น การได้รับเงินโบนัส ประจำปี การรับการตรวจสอบภาพฟรี แต่ยังไม่ครบทุกส่วนราชการ

โอกาสในการปรับปรุง

1. จังหวัดระยอง ควรกำหนด Training Needs ที่ครอบคลุมตามพันธกิจและสมรรถนะหลัก (Competency) ต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามแนวทาง HR-Scorecard เพื่อเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรในแต่ละมิติ ทั้งนี้ จังหวัดระยองได้เสนอเป็นแผนปรับปรุงองค์กรในการพัฒนาบุคลากร ในปี 2552 แล้ว

2. ในเรื่องการสร้างแรงจูงใจ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดสถานที่ออกกำลังกาย มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ควรมีการจัดระบบสวัสดิการในเรื่องต่างๆ เช่น มีรถยนต์รับส่งระหว่างศาลากลางจังหวัดกับตัวเมือง

3. การพัฒนาบุคลากร ควรมีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยพัฒนาให้ครอบคลุมหลากหลายประเด็น เช่น การอบรมด้านจริยธรรม การบริหารจัดการ การพัฒนาภาวะผู้นำ เป็นต้น

ข้อ 5.3 ความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามมาตรฐานที่กำหนด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 ซึ่งจากค่าคะแนนดังกล่าว เมื่อนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุงสรุปได้ ดังนี้

จุดแข็ง

จังหวัดระยอง ไม่ได้มีแนวทางในการจัดการความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรที่เป็นระบบ มีแต่กิจกรรมประจำปี เช่น การตรวจสอบภาพประจำปีให้กับบุคลากรในสังกัด ผลการประเมินจึงไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่าดีว่าเป็นจุดแข็ง

โอกาสในการปรับปรุง

1. ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีการจัดสถานที่ออกกำลังกาย มีสวนสุขภาพ เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขอนามัย ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและปรับปรุงสภาพแวดล้อม

2. ควรมีการวางแผนและจัดระบบในการจัดเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติต่างๆ เช่น อุทกภัย แผ่นดินไหว หรือภัยต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินการกิจได้อย่างต่อเนื่อง

3. ควรมีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากร ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อให้ทราบความต้องการ ความพึงพอใจที่แท้จริงของบุคลากร

4. ควรมีการจัดระบบสวัสดิการที่ชัดเจน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

หัวข้อ 6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามมาตรฐานที่กำหนด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.46 คะแนน ซึ่งจากค่าคะแนนดังกล่าวนำมาวิเคราะห์สรุปได้ ดังนี้

โอกาสในการปรับปรุง

จังหวัดระยอง ไม่มีแนวทางการจัดการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เป็นระบบ แต่ได้มีการกำหนดให้หน่วยงานออกแบบกระบวนการงานในการบริการประชาชนยกตัวอย่าง เช่น กระบวนการให้บริการจัดหางานแก่คนหางานของจัดหางานจังหวัด กระบวนการไถ่ถอนจากจำนองของสำนักงานที่ดินจังหวัดเป็นต้น แต่ไม่ได้ตั้งเป้าหมายของการลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ ทดสอบ ประเมินกระบวนการและการป้องกันข้อผิดพลาดการทำงาน

หัวข้อ 6.2 กระบวนการสนับสนุน ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามมาตรฐานที่กำหนด ได้ค่าคะแนนเท่ากับ 0.97 คะแนน ซึ่งจากค่าคะแนนดังกล่าว นำมาวิเคราะห์สรุปได้ ดังนี้

จุดแข็ง

จังหวัดระยอง ไม่มีแนวทางการจัดการกระบวนการสนับสนุนที่เป็นระบบผลการประเมินไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่าดีว่าเป็นจุดแข็ง

โอกาสในการปรับปรุง

จังหวัดระยอง ยังไม่มีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนและไม่ได้กำหนดแผนดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย และไม่มีระบบการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย แต่ได้มีการกำหนดหน่วยงานนำร่อง เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 2 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการอนุมัติข้อมูลหลักผู้ขาย และกระบวนการตรวจสอบสิทธิในการเบิกค่าเช่าบ้าน แต่จังหวัดไม่ได้ตั้งเป้าหมายของการลดค่าใช้จ่ายจากการตรวจสอบสำหรับการป้องกันข้อผิดพลาดของกระบวนการ ได้นำการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน รวมทั้งจังหวัดระยอง ยังไม่มีการประเมินผลลัพธ์ ไม่มีการสรุปบทเรียน และไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่น ไม่พบความสอดคล้องของการจัดการกระบวนการ และยังไม่มีการบูรณาการกับกระบวนการอื่น โดยการดำเนินงานส่วนใหญ่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายเพียงบางประเด็น เห็นสมควรให้มีการจัดการกระบวนการอย่างต่อเนื่องและจริงจังต่อไป โดยจะต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องดังกล่าวทุกระดับทุกคนอย่างเป็นรูปธรรม