



การนำองค์กรสู่การพัฒนา
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

กำหนดการ

- การประเมินผลภาครัฐการแบบบูรณาการ
(**Government Evaluation System : GES**)
- ตัวชี้วัดมิติภายในด้านการพัฒนาองค์การ
- **Human Capital** ตัวชี้วัดที่ ๑๐ ระดับความสำเร็จของ
การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร
- **Information Capital** ตัวชี้วัดที่ ๑๑ ระดับความสำเร็จของ
การพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ
- **Organization Capital** ตัวชี้วัดที่ ๑๒ ระดับความสำเร็จ
ของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การ

Public Sector Management Quality Award

กำหนดการ

- ที่มาและภาพรวมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- ภาพรวมเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
 - แนวทางการวิเคราะห์ลักษณะสำคัญขององค์กร

ความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

- ปรับการดำเนินงานภาครัฐของไทยสู่มาตรฐานที่รัฐธรรมนุญกำหนดและมาตรฐานสากล
- สร้างความมั่นใจให้ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าภาครัฐไทยมีระบบสอดส่องดูแลผลประโยชน์ มีความเที่ยงธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถฟื้นฟูเศรษฐกิจ สังคมไทยให้สามารถแข่งขันได้
- นำไปสู่การพัฒนาประเทศ และสังคมที่ยั่งยืน มั่นคง และสงบสุข

ปัญหาของระบบราชการและพฤติกรรมการบริหารราชการ

- ปัญหาโครงสร้างและระบบการบริหารราชการ
 - ขาดเอกภาพ ข้ำซ้อน และขาดเป้าหมายที่ชัดเจน
- จริยธรรมและมาตรฐานทางวิชาชีพที่นำไปสู่ผลงานที่ด้อยคุณภาพ ความเสื่อมขององค์กร ความเชื่อมั่นศรัทธา และปัญหาขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน
- ทวิมาตรฐานทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาต่างๆ ในองค์กร
- ขาดกลไกการตรวจสอบถ่วงดุลที่เหมาะสมส่งผลให้
 - ขาดความรอบคอบการทำงาน
 - ขาดประสิทธิภาพประสิทธิผล สิ้นเปลือง
 - เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม และปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน ขาดความโปร่งใส
- มองผลประโยชน์ระยะสั้นที่ส่งผลเสียหายต่อประเทศชาติและสังคมในระยะยาว

ระบบราชการมีปัญหาคำเป็นต้องปฏิรูปราชการไทยเพื่อ

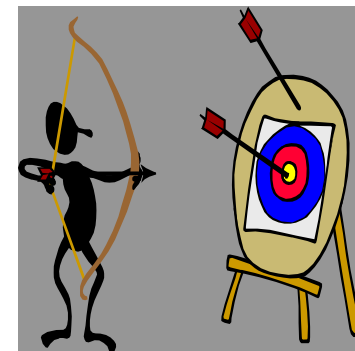
- พัฒนาปรับปรุงระบบราชการให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในโลกยุคใหม่ สอดคล้องกับ มาตรฐานสากล
- ปรับปรุงระบบราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการ ของประเทศชาติและประชาชน
- เพิ่มสมรรถนะ พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ ระบบราชการ

หลักคิดและแนวทางการปฏิรูประบบราชการให้มี “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”

- พัฒนาระบบราชการให้สอดคล้องกับสังคมประชาธิปไตยยุคใหม่
- พัฒนาระบบราชการตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่
 - ให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ
 - ทันโลกทันสมัย มีกลไกที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ สามารถวัดผล
งานได้
- พัฒนาระบบราชการเพื่อให้มีคุณลักษณะตามที่กำหนดในสากล
 - สุจริต โปร่งใส
 - บริหารในระบบเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
 - มีความพร้อมรับพิศชอบ

การสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระบบราชการไทย

- **แก้ไขกฎหมายหลักที่สำคัญ**เพื่อนำทางการพัฒนาปรับปรุงระบบราชการ
 - พ.ร.บ. ปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545
 - พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545
 - พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- **จัดโครงสร้างให้เอื้ออำนวย** (โปร่งใส มีประสิทธิภาพ เป็นเอกภาพ และสามารถ บูรณาการภารกิจ)
- **ปรับกระบวนการบริหารราชการ**ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- **ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์** และวัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการ



มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๕๓

- มีมติมอบให้ **คตป.** รับผิดชอบไปพิจารณาร่วมกับสำนักงาน **ก.พ.ร.** และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ **จัดทำตัวชี้วัดการประเมินความคุ้มค่าการปฏิบัติการกิจของรัฐและใช้เป็นตัวชี้วัดค่ารับรอง** และให้ยกเลิกตัวชี้วัดเดิมที่ไม่จำเป็น.....และแจ้งผลให้สำนักงาน **ป.ม.ท**ทราบเพื่อดำเนินการให้หน่วยงานต่าง ๆ **ถือปฏิบัติและใช้เป็นตัวชี้วัดประกอบการพิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปีพ.ศ. 2555**.....

มติที่ประชุมค.ต.ป. ครั้งที่ 4/2553 (วันที่ 1 ธค.2553)

- พิจารณาเรื่องความคุ้มค่าการปฏิบัติภารกิจ
(ตามมติครม.วันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๕๓)สรุปดังนี้
- 1. เห็นชอบแนวคิดหลักการในการบูรณาการระบบการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐให้เป็นเอกภาพ โดยกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลให้มีจำนวนเท่าที่จำเป็นและสามารถสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อภารกิจและงานบริการของรัฐได้อย่างชัดเจน**

มติที่ประชุมค.ต.ป. ครั้งที่ 4/2553
(วันที่ 1 ธค. 2553)

- 2 เห็นชอบให้มีระบบสารสนเทศข้อมูลกลางของหน่วยงานภาครัฐขึ้นเพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการจัดทำรายงานของส่วนราชการที่เสนอต่อหน่วยงานกลางที่อยู่ในกำกับของฝ่ายบริหารและเพื่อให้การจัดการข้อมูลภาครัฐมีประสิทธิภาพพร้อมต่อการรายงานต่อสาธารณะและการตรวจสอบของประชาชน

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๕๔

1. เห็นชอบตามความเห็นของคตป.และข้อเสนอของสำนักงบประมาณและสำนักงานก.พ.ร.ที่เสนอต่อที่ประชุมปลัดกระทรวงเกี่ยวกับระบบการประเมินผลภาครัฐการแบบบูรณาการ (Government Evaluation System : GES)

2 เมื่อดำเนินการตามระบบประเมินผล **GES** ใน ส่วนราชการแล้วเห็นชอบให้สำนักงานก.พ.ร.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณา**ปรับใช้**ในการประเมินผลของจังหวัดและองค์การมหาชนต่อไป

ทั้งนี้ให้สำนักงานก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นและข้อสังเกตของสำนักงานประมาณ สำนักงานก.พ.ร. และสนง.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติไปพิจารณาดำเนินการด้วย

กรอบการประเมินผลของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

การประเมินประสิทธิผล (ร้อยละ 60)

ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย

- ระดับกระทรวง
- กลุ่มภารกิจ (ถ้ามี)
- กรม

การประเมินคุณภาพ (ร้อยละ10)

- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการให้บริการ
- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้กำหนดนโยบาย

มิติกายนอก
(ร้อยละ70)

การประเมินประสิทธิภาพ (ร้อยละ15)

- ต้นทุนต่อหน่วย
- สัดส่วนค่าใช้จ่ายจริงต่อค่าใช้จ่ายตามแผน
- ปริมาณผลผลิตที่ทำได้จริงเปรียบเทียบกับแผน
- ประหยัดพลังงาน

มิติกายใน
(ร้อยละ30)

การพัฒนาองค์กร (ร้อยละ15)

- ชัดสมรรถนะของการบริหารจัดการ
 - ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร
 - ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ
 - ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

มิติกายนอก

มิติกายใน



**กรอบตัวชี้วัดมิติภายในด้าน
การพัฒนาองค์การ**

แนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

แนวทางการส่งเสริมการพัฒนาองค์กร

ระบบ GES

การพัฒนาองค์กร : มิติภายใน

ภาคบังคับ

กำหนดเป็น KPI
ตามเกณฑ์ PMQA
(Full Version)

ปี 47 - 51

เกณฑ์ Fundamental Level
ปีละ 2 หมวด ดำเนินการครบถ้วนในปี 54

52

53

54

55

56

57

.....

การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

รางวัล PMQA



ภาคสมัครใจ

GES ด้านการพัฒนาองค์กร

GES ด้านการพัฒนาองค์กร

KPI 1 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

Human Capital

ประเด็นการประเมินผล

ทุนมนุษย์

- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD)
- การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM)

KPI 2 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

Information Capital

ประเด็นการประเมินผล

ทุนสารสนเทศ

- ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศ
- ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

KPI 3 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

Organization Capital

ประเด็นการประเมินผล

ทุนองค์กร

- วัฒนธรรม
- ผู้นำ
- การอุทิศตนและความมุ่งมั่นในการทำงาน
- การทำงานเป็นทีม
- การจัดการความรู้

แนวทางการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาศักยภาพ

KPI 2.2 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาขีดสมรรถนะการบริหารจัดการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 15 แบ่งออกเป็น 3 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

KPI 2.2.1 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร 5 คะแนน

KPI 2.2.2 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ 5 คะแนน

KPI 2.2.3 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร 5 คะแนน

เปรียบเทียบผลก่อน-หลัง

1. ส่วนราชการสรุปผลค่าคะแนนเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของส่วนราชการ (ค่าคะแนนการประเมินผลสมรรถนะประจำปี รอบที่ 1 (ก.ย. 54)
2. ส่วนราชการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานในภาพรวมสูงขึ้น
3. ส่วนราชการสรุปผลค่าคะแนนเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของส่วนราชการ (ค่าคะแนนการประเมินผลสมรรถนะประจำปี รอบที่ 2 (ก.ย. 55)
4. เที่ยบระดับการผลการประเมินกับเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด เพื่อสรุปค่าคะแนนของตัวชี้วัด

เปรียบเทียบผลก่อน-หลัง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ

1. ส่วนราชการสำรวจ Information Capital Survey จากบุคลากร (ข้าราชการ) ทั่วทั้งองค์กร
2. สำนักงานก.พ.ร. ประมวลผลคะแนน

เปรียบเทียบผลก่อน-หลัง

1. ส่วนราชการสำรวจ Organization Climate Survey จากบุคลากร (ข้าราชการ) ทั่วทั้งองค์กร
2. สำนักงานก.พ.ร. ประมวลผลคะแนน



ประเมินผลตาม Checklist รอบ 12 เดือน

เปรียบเทียบระดับสมรรถนะก่อน-หลัง

การประเมินจากข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ส่วนราชการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร
2. ผู้ตรวจตรวจประเมินตาม checklist IT และประมวลผลคะแนน

แนวทางการดำเนินการ

*KPI 10: ระดับความสำเร็จของการพัฒนา
สมรรถนะบุคลากร*



แนวทางการดำเนินการ

KPI 2.2.1 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร



1. ส่วนราชการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ผลสัมฤทธิ์ของงานและสมรรถนะ ตามแนวทางของ ก.พ.) ของบุคลากรในภาพรวม



2. ส่วนราชการส่งผลประเมินให้สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งสภพร 31 มค 55



3. ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาบุคลากร



4. ส่วนราชการประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ของบุคลากรในภาพรวม



5. ส่วนราชการส่งผลประเมินให้สำนักงาน ก.พ.ร. 31 มค 56



6. สำนักงาน ก.พ.ร. ประมวลผลคะแนนตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร



ก.ย. ต.ค. พ.ย. ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค. ก.ย. ต.ค.

ประเมิน สมรรถนะของบุคลากรของส่วนราชการ ตามแนวทางของ สำนักงาน ก.พ.

ภาคผนวก1 แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร

แบบรายงานผลการประเมิน	ครั้งที่ 1 : 1 เมย.54 - 30 กย 54 ครั้งที่ 2 : 1 เมย. 55 - 30 กย 55
ชื่อหน่วยงาน :	
กระทรวง :	
ค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะของบุคลากร (เต็ม 100 คะแนน)	
จำนวนข้าราชการ (คน) ณ วันที่ประเมินผล	
ผู้รายงาน	
ตำแหน่งของผู้รายงาน	
วันที่รายงาน	
หัวหน้าส่วนราชการลงนาม	

หมายเหตุ โปรดส่งแบบฟอร์มรายงานผลการประเมินไปยังสำนักงาน ก.พ.ร.

ครั้งที่ 1 ภายในวันที่ 31 มค 55

ครั้งที่ 2 ภายในวันที่ 31 มค 56

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของ
บุคลากร

วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานจากคะแนนประเมินผลการ
ปฏิบัติงานที่สะท้อนจากผลการประเมินสมรรถนะ ตามแนวทาง
ของ ก.พ.

สิ่งที่ส่วนราชการต้องดำเนินการ

- จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และพัฒนาตาม
แผน



แนวทางการดำเนินการ

*KPI 11: ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุง
สารสนเทศ*

แนวทางการดำเนินการ

KPI 2.2.2 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศ

Before

สำรวจสถานะการบริหารจัดการองค์การ
(Survey Online)

	0 = No implementation	1 = Under discussion	2 = Marginal implementation	3 = Partial implementation	4 = Full implementation
a. The institution has developed a strong history of using data to make decisions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. The president and senior leadership emphasize the importance of data and actionable information to the health of the institution.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. The president and other institutional leaders frequently use data about student outcomes, especially persistence and learning, to make decisions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Top leadership is able to see how data systems (internal and external) might be combined to answer "what if" questions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

สำนักงาน ก.พ.ร.
ประมวลผล

แจ้งผลสถานะการบริหารจัดการ
องค์การ

ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ



ก.ย. ต.ค. พ.ย. ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค.

After

ผลการประเมิน
การพัฒนาปรับปรุง
สารสนเทศ

สำนักงาน ก.พ.ร. ประมวลผล

สำรวจสถานะการบริหารจัดการ
องค์การ (Survey Online)
(น้ำหนักร้อยละ 50)

	0 = No implementation	1 = Under discussion	2 = Marginal implementation	3 = Partial implementation	4 = Full implementation
a. The institution has developed a strong history of using data to make decisions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. The president and senior leadership emphasize the importance of data and actionable information to the health of the institution.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. The president and other institutional leaders frequently use data about student outcomes, especially persistence and learning, to make decisions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Top leadership is able to see how data systems (internal and external) might be combined to answer "what if" questions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

ผู้ตรวจประเมินประสิทธิภาพ
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
(น้ำหนักร้อยละ 50)

ประเด็นการวัดประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	มี	ไม่มี
1. มีผู้บริหารระดับสูงที่ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. มีระบบการวัดและประเมินผลที่นำข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกและรายงานเชิงวิเคราะห์ที่เชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศอื่น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. มีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศ จากอดีต/ปัจจุบัน/อนาคต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. มีจำนวนผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. มีแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Backup)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. มีการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. มีระบบ Access Point ที่ครอบคลุมพื้นที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ประเมินความสำเร็จ แบ่งเป็น 2 ส่วน

1. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ

น้ำหนักร้อยละ 50

โดย ใช้แบบสำรวจการพัฒนาคำถามผ่านระบบออนไลน์

2 การประเมินจากข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

น้ำหนักร้อยละ 50

โดยใช้การตรวจประเมินจากหลักฐานที่ส่วนราชการ

สิ่งที่ส่วนราชการต้องดำเนินการ

- **พัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ตัวอย่าง Information Capital Survey

ปัจจัยการสำรวจ	คำถาม	ระดับความเห็น				ระดับความสำคัญ			
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
Information Capital Survey									
Utilization of User (User Satisfaction)	1. ระบบสารสนเทศที่มีช่วยให้ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง								
	2. ข้าพเจ้าสามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับใช้ในการทำงานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว								
	3. ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาใช้สนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี								
	4. ระบบฐานข้อมูลสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practies) ภายในส่วนราชการ								
	5. ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ								
	6. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในส่วนราชการ (Network) ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานของข้าพเจ้า								

ตัวอย่าง Information Capital Survey

- 1. ระบบสารสนเทศที่มีช่วยให้ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง**
- 2. ข้าพเจ้าสามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับใช้ในการทำงานได้สะดวกและรวดเร็ว**
- 3. ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาใช้สนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี**

ตัวอย่าง Information Capital Survey

น้ำหนักร้อยละ 50

ภาคผนวก
2

- 4 ระบบฐานข้อมูลสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (**Best/Good Practice**) ภายในส่วนราชการ
- 5 ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ
- 6 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในส่วนราชการ (**Network**) ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานของข้าพเจ้า


ตัวอย่าง Checklist **น้ำหนักร้อยละ 50**

การประเมินประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. มี**ฐานข้อมูล**ที่ครอบคลุมที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน
2. มี**ระบบตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือ**ของข้อมูลที่จัดเก็บในระบบฐานข้อมูล
3. มีการ**อัปเดตข้อมูล**ที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอและทัน่วงที
4. มีการ**พัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศ**จากข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้งาน

ตัวอย่าง Checklist การประเมินประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 6 มีจำนวนผู้ใช้ระบบ **Intranet** ไม่น้อยกว่าร้อยละ **50** ของบุคลากรในหน่วยงาน
- 7 มีจำนวนผู้ใช้ระบบ **Internet** เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
- 8 มีแนวทาง/**มาตรการป้องกันความเสียหาย**และมีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ(**Backup**)



แนวทางการดำเนินการ
KPI 12 ระดับความสำเร็จของการ
พัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร

แนวทางการดำเนินการ

KPI 2.2.3 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การ

Before

สำรวจสถานะการบริหารจัดการองค์การ
(Survey Online)

	0 = No implementation	1 = Under discussion	2 = Marginal implementation	3 = Partial implementation	4 = Full implementation
a. The institution has developed a strong history of using data to make decisions.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. The president and senior leadership emphasize the importance of data and actionable information to the health of the institution.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. The president and other institutional leaders frequently use data about student outcomes, especially persistence and learning, to make decisions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Top leadership is able to see how data systems (internal and external) might be combined to answer "what if" questions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

สำนักงาน ก.พ.ร.
ประมวลผล

แจ้งผลสถานะการบริหารจัดการองค์การ

ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาองค์การ



ก.ย. ต.ค. พ.ย. ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค.

After

ผลการสำรวจ
สถานะการบริหาร
จัดการองค์การ
(ด้านการพัฒนา
องค์การ)

สำนักงาน ก.พ.ร. ประมวลผล

	0 = No implementation	1 = Under discussion	2 = Marginal implementation	3 = Partial implementation	4 = Full implementation
a. The institution has developed a strong history of using data to make decisions.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. The president and senior leadership emphasize the importance of data and actionable information to the health of the institution.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. The president and other institutional leaders frequently use data about student outcomes, especially persistence and learning, to make decisions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Top leadership is able to see how data systems (internal and external) might be combined to answer "what if" questions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

สำรวจสถานะการบริหารจัดการองค์การ
(Survey Online)

ทูลองค้การประกอบด้วยด้านต่างๆดังนี้

- 1. วัฒนธรรม** ประเมิน 3 ปัจจัย 6 ข้อคำถาม
- 2. ผู้นำ** ประเมิน 4 ปัจจัย 8 ข้อคำถาม
- 3. การอุทิศตนและความมุ่งมั่นในการทำงาน**
ประเมิน 3 ปัจจัย 5 ข้อคำถาม
- 4. การทำงานเป็นทีม** ประเมิน 1 ปัจจัย 2 ข้อคำถาม
- 5. การจัดการความรู้** ประเมิน 1 ปัจจัย 3 ข้อคำถาม



**การนำองค์การสู่การพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ**

ปฏิรูประบบราชการ 3 ต.ค. 2545

- รัฐธรรมนูญปี 2540 มาตรา 74 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ
- พรบ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 3/1 พศ.2545
เป้าหมายต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
- ที่มาของการตั้งสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนา
ระบบราชการ
- พรฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดี พ.ศ. 2546 53 มาตรา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550

หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย

- ▶ **มาตรา 74** กำหนดให้ “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่และในการปฏิบัติภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน”

- ▶ **มาตรา 78 (4) (5) รัฐต้อง**ดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินดังต่อไปนี้
- ▶ (4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ
- ▶ (5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2545) มาตรา 3/1

**“การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์
สุขของประชาชน** เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพในเชิงภารกิจ
แห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่
จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ
การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมี
ผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรง
ตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง”

**“ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธี การบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี** โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมี
ส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ **จะตราพระราช
กฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วน
ราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- | | | |
|--------|---|---------------------|
| หมวด 1 | การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี | (มาตรา 6) |
| หมวด 2 | การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน | (มาตรา 7-มาตรา 8) |
| หมวด 3 | การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ | (มาตรา 9-มาตรา 19) |
| หมวด 4 | การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ | (มาตรา 20-มาตรา 26) |
| หมวด 5 | การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน | (มาตรา 27-มาตรา 32) |
| หมวด 6 | การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ | (มาตรา 33-มาตรา 36) |
| หมวด 7 | การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน | (มาตรา 37-มาตรา 44) |
| หมวด 8 | การประเมินผลการปฏิบัติราชการ | (มาตรา 45-มาตรา 49) |
| หมวด 9 | บทเบ็ดเตล็ด | (มาตรา 50-มาตรา 53) |

กรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประกอบด้วย 10 หลักการ

- หลักนิติธรรม
- หลักคุณธรรม
- หลักความโปร่งใส
- หลักความมีส่วนร่วม
- หลักความรับผิดชอบ
- หลักความคุ้มค่า
- หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- หลักการบริหารจัดการ
- หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ความเป็นมาของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

- พ.ศ.2547 สنج. ก.พ.ร. เริ่มศึกษาPMQA

โดยนำแนวคิดของ MBNQA และTQA ปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2546 – 2550) และการดำเนินการตาม พรฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
- เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย TQA/PMQA

หลังปฏิรูประบบราชการ 3 ต.ค. 2545

- **พรบ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ 5)พ.ศ.2545**
ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน
 - พรฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- **พรบ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545** ปรับโครงสร้างให้เหมาะกับงาน
- **พรบ. งบประมาณ พ.ศ. 2542** ปรับการใช้เงินให้คุ้มค่า
- **พรบ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551** เพิ่มเงินให้ข้าราชการ

มาตรา 3/1

แห่ง พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545

“ การบริหารราชการ ตามพ.ร.บ.ฉบับนี้
ต้องเป็นไป**เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน**

เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจการรัฐ ความมีประสิทธิภาพในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน

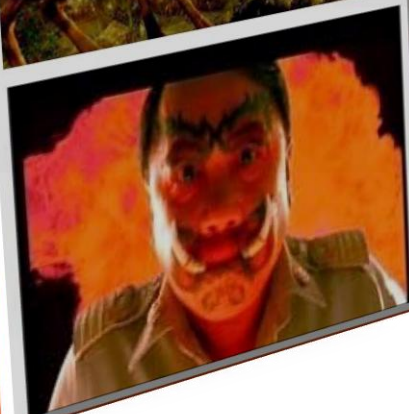
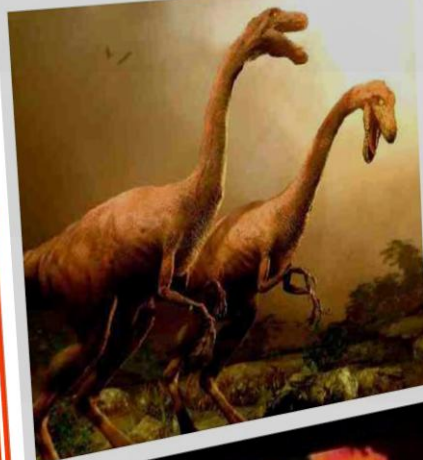
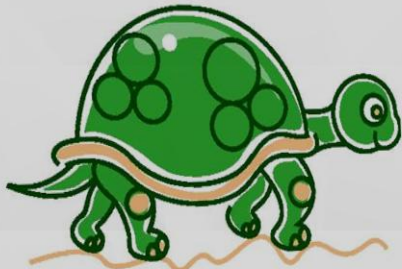
การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ”

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 78 (4)

**ได้บัญญัติให้รัฐต้อง “ พัฒนาระบบงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนา
คุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไป
กับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหาร
ราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้
หน่วยงานรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทาง
ในการปฏิบัติราชการ”**

- ❑ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำ
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาใช้เป็นเครื่องมือ
ผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน**

ระบบราชการไทยก่อนการปฏิรูป พ.ศ. 2545



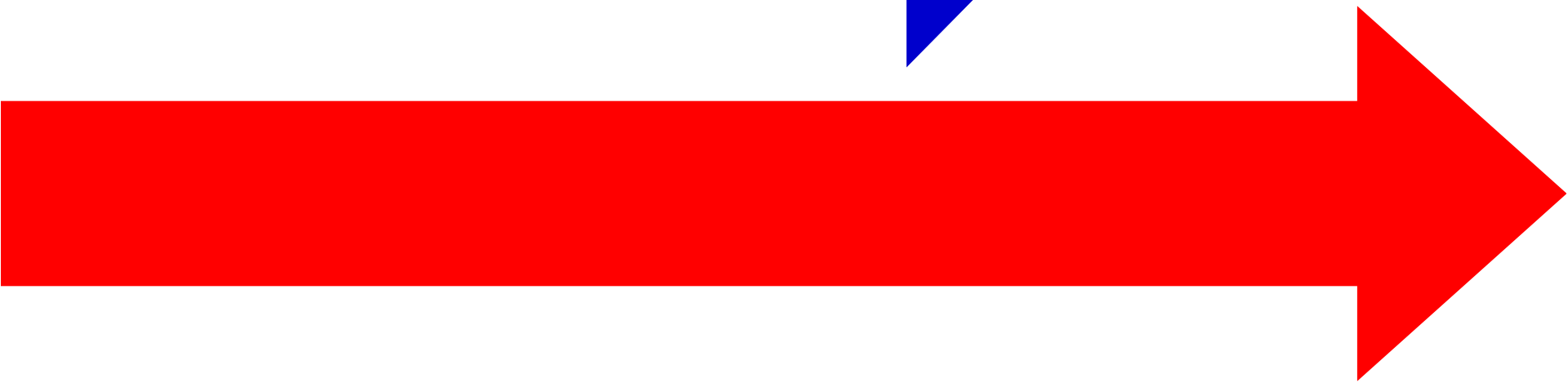
- ทูจริตคอร์ปชั่น
- เข้าขาม เย็นขาม / ซ้ำ
- ไม่ตอบสนองความต้องการปชช.
- เจ้าขุนมูลนาย
- เป็นนาย ประชาชน
- สั่งการตามสายการบังคับบัญชา
- ทำงานแบบต่างคนต่างทำ
- ยึดกฎระเบียบเป็นหลัก
- ขาดความยืดหยุ่น
- ข้าราชการขาดขวัญกำลังใจ
- ค่าตอบแทนต่ำ
- มีการแทรกแซงทางการเมือง



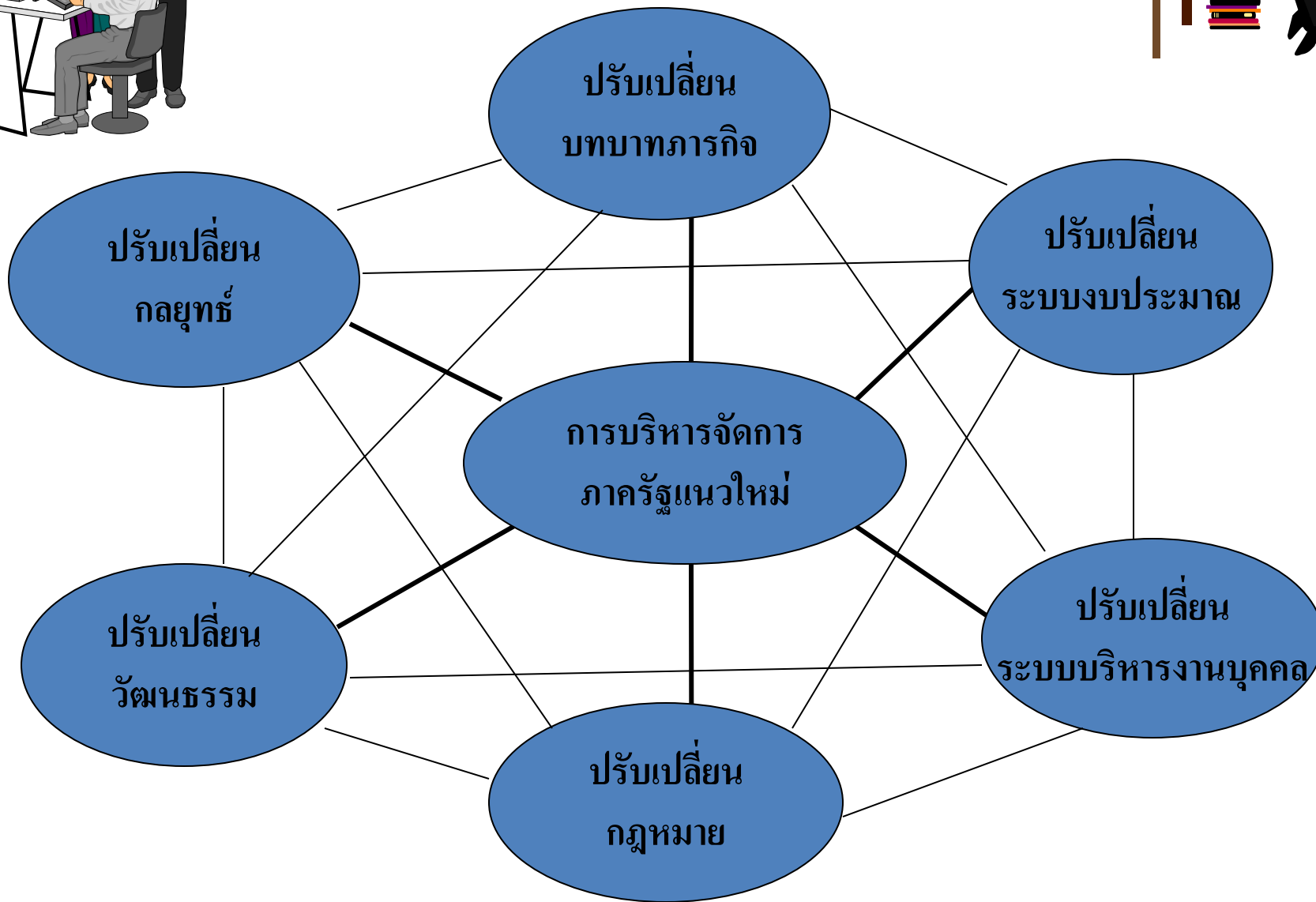
- ✓ ประหยัด ประสิทธิภาพ
 คุ่มค่าเงิน
- ✓ ประสิทธิภาพ
- ✓ คุณภาพ
- ✓ ภาระรับผิดชอบ
- ✓ เปิดเผย โปร่งใส
- ✓ ประชาชนมีส่วนร่วม
- ✓ ตอบสนองความต้องการ ปชช.
- ✓ กระจายอำนาจ
- ✓ นิติธรรม/นิติรัฐ



ระบบราชการยุคใหม่



แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่



TQA, PMQA

Management Frameworks

*PMQA, PART (Assessment tool)
BSC, SWOT, BM, KM*

ISO, HACCP, HA

Management & Improvement Tools

Quality Systems & Standards



วัตถุประสงค์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราช-กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ระดับมาตรฐานสากล

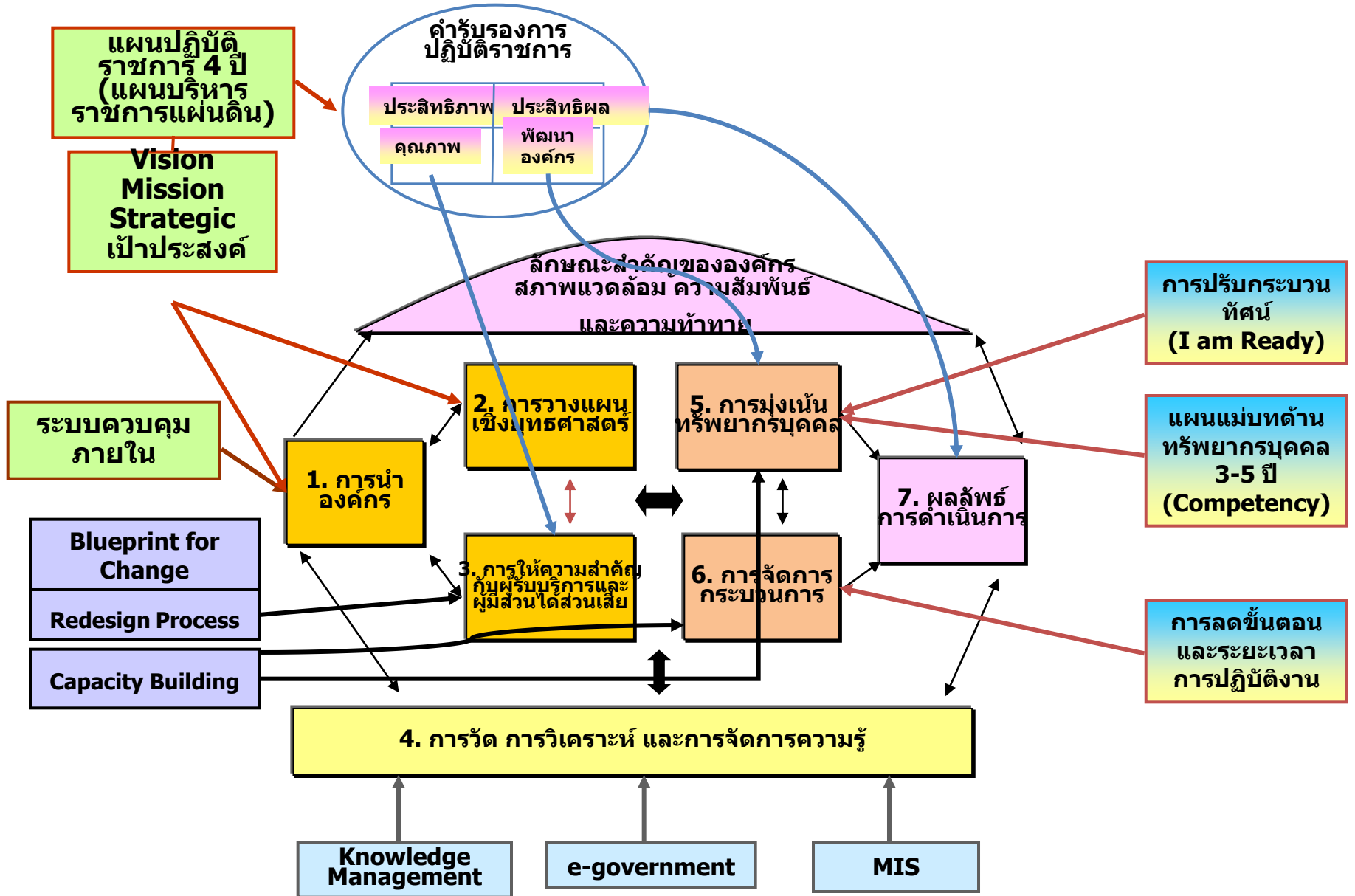
เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง

และเป็นบรรทัดฐาน การติดตาม และประเมินผลการบริหารจัดการ ของหน่วยงานภาครัฐ

รางวัลด้านคุณภาพของนานาชาติ

1951	Deming Prize	Japan
1984	Canada Award	Canada
1987	Malcolm Baldrige National Quality Award	USA
1988	Australian Business Excellence Awards	Australia
1991	European Foundation Quality Management	EU
1994	Singapore Quality Award	Singapore
1995	Japan Quality Award	Japan
1999	MBNQA : Education and Healthcare	USA
2001	Thailand Quality Award	Thailand

ความเชื่อมโยงของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กับสิ่งที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่



ยุทธศาสตร์ปฏิรูประบบราชการ

- วางระบบโครงสร้างราชการใหม่ ปรับบทบาทภารกิจ และขนาดให้เหมาะสม

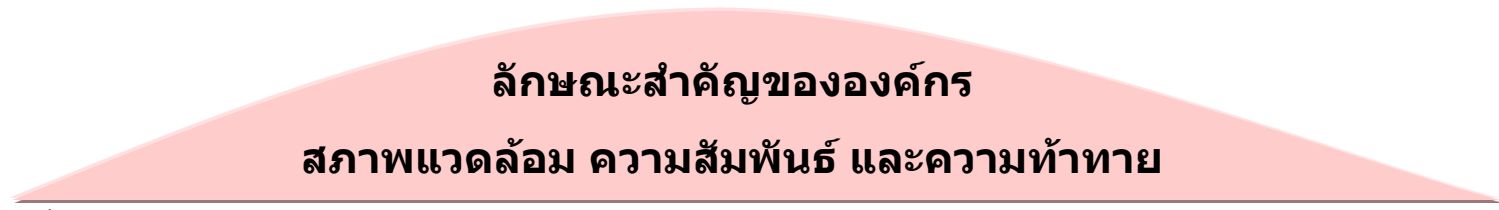
❖ ยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานที่ตั้งเป้าหมายอยู่ในเกณฑ์สากล

(พ.ศ. 2546 – 2550)

สู่องค์กร

- เก่ง
- ดี
- มีส่วนร่วม
- ทนต่อการเปลี่ยนแปลง

(พ.ศ. 2551 – 2555)





เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ระดับพื้นฐาน

Fundamental Level

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ความหมายของลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ
ภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ
สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และ
ความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

P. ลักษณะสำคัญขององค์กร

P1. ลักษณะองค์กร

ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

- 1 พันธกิจและการให้บริการ
 - 1.1 พันธกิจ หน้าที่
 - 1.2 แนวทางวิธีการให้บริการ
- 2 ทิศทาง
 - 2.1 วิสัยทัศน์
 - 2.2 เป้าประสงค์หลัก
 - 2.3 วัฒนธรรม
 - 2.4 ค่านิยม
- 3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- 4 เทคโนโลยี อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก
- 5 การดำเนินการภายใต้กฎหมาย

ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร

- 6 โครงสร้างองค์กร/การกำกับดูแลตนเองที่ดี
- 7 องค์กรที่เกี่ยวข้อง
- 8 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

P2. ความท้าทายต่อองค์กร

ก. สภาพการแข่งขัน

- 9 สภาพการแข่งขัน (คู่เทียบ)
- 10 ปัจจัยความสำเร็จในการแข่งขัน
- 11 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- 12 ข้อจำกัดด้านข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

- 13 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์
 - ด้านพันธกิจ
 - ด้านปฏิบัติการ
 - ด้านบุคลากร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- 14 การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน
- 15 แนวทางการเรียนรู้ขององค์กร

การตอบคำถาม

(1)

เชื่อมโยง ม 1,3,6

คำถาม

- พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง (#)

คำตอบ

พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย	1. 2.
-----------------------------	-----------------------------

การตอบคำถาม

คำถาม

- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (#)

คำตอบ

เชื่อมโยง ม 3,6

บริการ	ผู้รับบริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
1.	1.	1.1 1.2
2.	2.	2.1

การตอบคำถาม

(2)

คำถาม

- วิสัยทัศน์ของสวนราชการคืออะไร (#)
- เป้าประสงค์หลักของสวนราชการคืออะไร (#)
- วัฒนธรรมในสวนราชการคืออะไร
- ค่านิยมของสวนราชการที่กำหนดไว้คืออะไร

คำตอบ

เชื่อมโยง ม 1,2,5

วิสัยทัศน์	
เป้าประสงค์หลัก	
วัฒนธรรม	
ค่านิยม	

I AM READY

Integrity	ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
Activeness	ขยัน ตั้งใจ ทำงานเชิงรุก
Morality	มีศีลธรรม คุณธรรม
Relevancy	รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลกตรงกับสังคม
Efficiency	มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
Accountability	รับผิดชอบต่อผลงาน ต่อสังคม
Democracy	มีใจและการกระทำที่เป็น ประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส
Yield	มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

การตอบคำถาม

(3)

คำถาม

เชื่อมโยง ม 2,4,5

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในสวนราชการเป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น (#)

หมายเหตุ

- 1) สวนราชการอาจปรับเปลี่ยนรูปแบบตารางตามเกณฑ์ที่สวนราชการใช้ในการจัดกลุ่มบุคลากร
- 2) ให้ใช้ข้อมูลบุคลากรของสวนราชการ ณ วันที่ ประเมิน

การตอบคำถาม

(4)

คำถาม

ส่วนราชการมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
อะไรบ้าง ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน (#)

คำตอบ

เชื่อมโยง ม 4,6

เทคโนโลยี	
อุปกรณ์	
สิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ให้บริการ สถานที่ ทำงาน)	

การตอบคำถาม

(5)

คำถาม

ส่วนราชการดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

(#)

คำตอบ

เชื่อมโยง ม 1,5,6

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหา สำคัญของ กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	ส่วนราชการ ที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย
1.		
2.		

หมายเหตุ : ส่วนราชการที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย หมายถึง ส่วนราชการที่เป็นผู้วินิจฉัย หรือตีความ ในกรณีที่มีปัญหาในการดำเนินการตามกฎหมายนั้น ๆ”

การตอบคำถาม

(6)

คำถาม

โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็น
เช่นใด

คำตอบ

เชื่อมโยง ม 1

ให้วาดแผนผังโครงสร้างองค์กร
และเขียนบรรยายถึงวิธีการจัดการ ที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี

การตอบคำถาม

(7)

คำถาม

ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน มีหน่วยงานใดบ้าง มีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน (#)

- ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
- มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร

คำตอบ

เชื่อมโยง ม 4,6

ส่วนราชการ / องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน

การตอบคำถาม

(8)

คำถาม

เชื่อมโยง ม 3,6

- กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของสวนราชการคือใครบ้าง (#)
- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง (#)
- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร (#)

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
1.			

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการที่ให้	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
1.			

การตอบคำถาม

เชื่อมโยง ม 2,3

(9)

คำถาม

- สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)
- ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1. การแข่งขันภายในประเทศ	1. 2.			
2. การแข่งขันภายนอกประเทศ	1. 2.			

การตอบคำถาม

(10)

คำถาม

เชื่อมโยง ม 2,3,6

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งคืออะไร
- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการคืออะไร

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งที่เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัน
1. ปัจจัยภายใน	
2. ปัจจัยภายนอก	

การตอบคำถาม

(11)

คำถาม

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง

(12)

คำถาม

เชื่อมโยง ม 2,4

ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	แหล่งข้อมูล เชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขัน	ข้อจำกัด ในการได้มาซึ่งข้อมูล
1. การแข่งขันภายใน ประเทศ	1. 2. 3.		
2. การแข่งขันภายนอก ประเทศ	1. 2. 3.		

การตอบคำถาม

(13)

คำถาม

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการคืออะไร (#)

- ความท้าทายตามพันธกิจ
- ความท้าทายด้านปฏิบัติการ
- ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

เชื่อมโยง ม 2,4

เชื่อมโยง ม 2,5

ความท้าทาย เชิงยุทธศาสตร์	สิ่งที่ท้าทาย
ด้านพันธกิจ	
ด้านปฏิบัติการ	
ด้านทรัพยากรบุคคล	

การตอบคำถาม

(14)

คำถาม

แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ เพื่อให้
เกิดผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องมีอะไรบ้าง (#)

(15)

คำถาม

เชื่อมโยงทุกหมวด

ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนความรู้
อย่างไร (#)

แนวทางและวิธีการปรับปรุง ประสิทธิภาพของส่วนราชการ	
แนวทางในการเรียนรู้ขององค์กร	

Q & A

