

แนวทางดำเนินการสำหรับตัวชี้วัด
ระดับความสำเร็จของ
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการระดับจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

1. ความสำคัญและเหตุผลความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ประเทศที่พัฒนาแล้วในหลายประเทศได้มีการนำระบบคุณภาพการบริหารจัดการมาใช้ทั้งในภาครัฐและเอกชน เพื่อให้มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และได้เป็นแนวทางให้ประเทศต่าง ๆ นำไปประยุกต์ใช้มากกว่า 70 ประเทศ เช่น

ประเทศ	ชื่อรางวัลที่พัฒนามาจาก MBNQA	ปี ค.ศ. ที่เริ่มประกาศมอบ รางวัล
ออสเตรเลีย	Australian Business Excellence Award (ABEA)	1988
สหภาพยุโรป	European Quality Award (EQA)	1989
สิงคโปร์	Singapore Quality Award (SQA)	1994
ญี่ปุ่น	Japan Quality Award (JQA)	1995

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance)

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงการทำงาน ยกระดับการบริหารจัดการ โดยนำเทคนิคและเครื่องมือบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ เช่น การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) เป็นต้น อย่างไรก็ดี เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของระบบการยกระดับคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นการรองรับการพัฒนาระบบราชการในขั้นต่อไป สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 ตามข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.ร.

2. หลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย Thailand Quality Award (TQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย และการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการไทย ทั้งนี้ เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลัก (Core Value) 11 ประการ ดังนี้

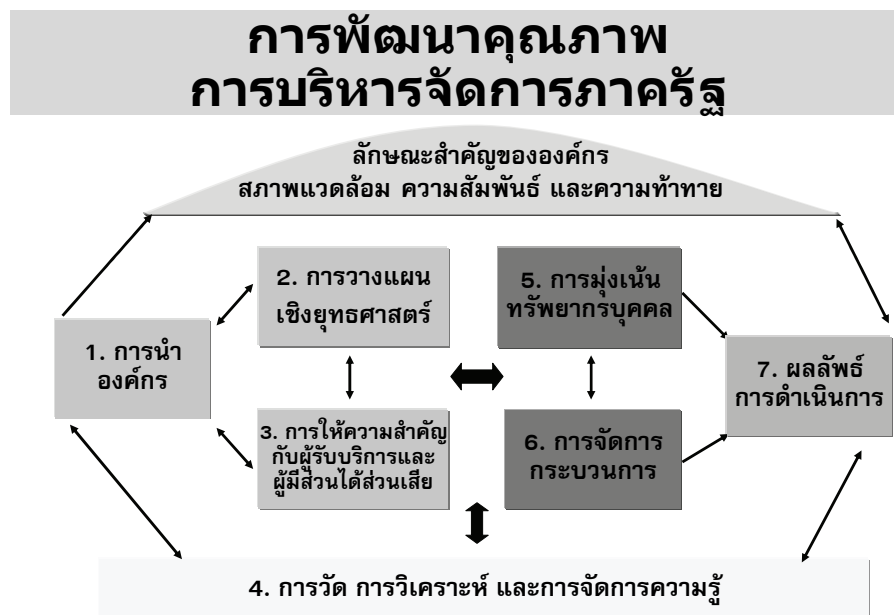
1. การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์
2. ความรับผิดชอบต่อสังคม
3. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ
5. การมุ่งเน้นอนาคต
6. ความคล่องตัว

7. การเรียนรู้ขององค์กรและแต่ละบุคคล
8. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
9. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
11. มุมมองเชิงระบบ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐก็คือ **ต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาดตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ**

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร
2. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



1. ลักษณะสำคัญขององค์กร

เป็นการอธิบายถึงภาพรวมในปัจจุบันของจังหวัด สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ที่จังหวัดเผชิญอยู่ รวมถึงระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของจังหวัด

2. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ในแต่ละหมวด ซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่จะนำจังหวัดไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศได้ และเกณฑ์ในแต่ละหมวดจะมีความเชื่อมโยงกันระหว่างหมวดต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ดีต้องมีความสอดคล้องและบูรณาการกันอย่างเป็นอย่างระบบ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย 7 หมวด คือ

- | | |
|--------|---|
| หมวด 1 | การนำองค์กร |
| หมวด 2 | การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ |
| หมวด 3 | การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| หมวด 4 | การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ |
| หมวด 5 | การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล |
| หมวด 6 | การจัดการกระบวนการ |
| หมวด 7 | ผลลัพธ์การดำเนินการ |

ทั้งนี้ เกณฑ์ทั้ง 7 หมวดสามารถอธิบายได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์

ส่วนที่เป็นกระบวนการ (หมวด 1-6) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของจังหวัด สามารถจัดได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย

- หมวด 1 การนำองค์กร
- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วย

- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

3) กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย

- หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ (หมวด 7) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิผลของจังหวัด ใน 4 มิติ ที่มีความสอดคล้องตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่

- มิติด้านประสิทธิผล
- มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- มิติด้านการพัฒนางองค์กร

สาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในแต่ละหมวด โดยสังเขป

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของจังหวัดดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในจังหวัด รวมทั้งตรวจประเมินว่าจังหวัดมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการของจังหวัดและการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการที่ได้จัดทำไว้ เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าจังหวัดกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงจังหวัดมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงจังหวัดในทางที่ดี

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าจังหวัดเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงาน และระบบ การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพ อย่างเต็มที่เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของ จังหวัดอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและจังหวัด

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการ จัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของจังหวัด ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ต่าง ๆ หมวดนี้ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้ม ของจังหวัดในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนางานองค์กร นอกจากนี้ ยังตรวจ ประเมินผลการดำเนินการของจังหวัดโดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการ จังหวัด หรือองค์กรอื่น ที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

3. ความเชื่อมโยงของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกับเครื่องมือ การบริหารจัดการภาครัฐอื่น ๆ

การบริหารจัดการทั้ง 7 หมวดของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกี่ยวข้อง กับเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐและผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่ผ่านมา ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร การดำเนินการที่ผ่านมาจังหวัด ได้มีการจัดทำ วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์เพื่อเป็นทิศทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ นับตั้งแต่ปี 2548 รัฐบาลได้จัดทำ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งจังหวัดจะต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติ ราชการประจำปี ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกัน รวมทั้งการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับ องค์กรสู่ระดับบุคคล นอกจากนี้ได้นำเทคนิคการบริหารความเสี่ยงเข้ามาใช้ควบคู่กับการบริหารเชิง ยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในปัจจุบันการดำเนินการในหมวด 3 เป็นหมวดที่จังหวัด ให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น มีช่องทางสำหรับรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง และหน่วยงานราชการเน้นการทำงานเชิงรุกเพื่อนำบริการให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้น ทั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชน ศูนย์บริการร่วม การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ และอื่น ๆ อีกมากมาย นอกจากนี้ยังมีการนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมากำหนดเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในมิติที่ 2 : มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในคำรับรองการปฏิบัติราชการอีกด้วย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การดำเนินการในหมวด 4 เป็นสิ่งที่จังหวัดได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2547 ทั้งการจัดการระบบสารสนเทศ และการจัดการความรู้ และเป็นส่วนที่เป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ได้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ทุกจังหวัดจะมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (ตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด) มีการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเมื่อปี 2548 และ 2549 การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและ ค่านิยม

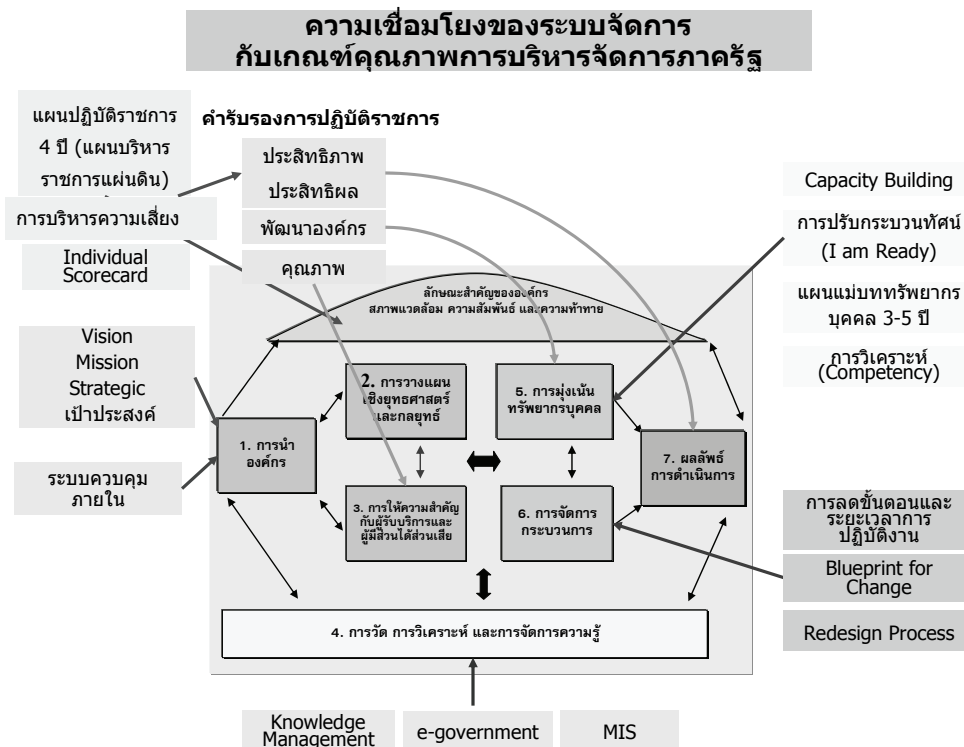
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ในหมวดนี้จังหวัดได้ดำเนินการไปแล้วในหลายเรื่อง เช่น การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านขั้นตอนและการปฏิบัติงาน ซึ่งได้นำไปสู่การปฏิบัติต่อเนื่องเป็นปีที่สามแล้ว

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นหมวดที่จังหวัดจะได้ตรวจสอบผลการดำเนินการว่าได้บรรลุผลตามเป้าหมายยุทธศาสตร์หรือไม่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างไร ประสิทธิภาพการบริหารงาน ผลที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดต่าง ๆ เป็นเช่นไร และผลการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างไร ซึ่งก็เป็นผลลัพธ์ตามมิติต่าง ๆ ของคำรับรองการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดเชิงกระบวนการของแต่ละหน่วยงาน

จากเชื่อมโยงของระบบการจัดการต่าง ๆ ที่ผ่านมากับเกณฑ์คุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ ปรากฏดังแผนภาพ



4. ตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ" ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

สำนักงาน ก.พ.ร.ได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในมิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดเลือกของจังหวัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 และกำหนดเป็นตัวชี้วัดบังคับ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทบทวนแนวทางดำเนินการด้วยการรับฟังความคิดเห็นจากส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงหลักการในการประเมินผลใหม่ โดยเน้นการบูรณาการตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรนำมาผนวกเข้ากับตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ประเด็นการประเมินผลที่แตกต่างจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

ความแตกต่างของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 มีดังนี้

1) เป็นการประเมินด้วยข้อมูลการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

วิธีการจัดทำรายงานใช้วิธีประเมินองค์กรด้วยตนเองจากมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละข้อคำถามและจังหวัดจะต้องให้คะแนนตามข้อเท็จจริงที่จังหวัดได้ดำเนินการไปแล้วตลอดระยะเวลาของปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (ซึ่งถือเป็นการประเมินองค์กรด้วยตนเองขององค์กรไปพร้อมกับการปรับปรุงองค์กร) พร้อมทั้งอ้างอิงหลักฐานในการดำเนินการ ในขณะที่แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 เน้นการรายงานผลที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549) เหตุผลที่ปรับเปลี่ยนเนื่องจากต้องการให้จังหวัดนำผลการประเมินที่เป็นปัจจุบันไปใช้ประโยชน์ในการทำแผนปฏิบัติราชการได้อย่างสอดคล้องกับช่วงเวลาของการวางแผน และทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรไปพร้อม ๆ กับการประเมินองค์กรด้วยตนเองเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

2) ใช้วิธีตรวจประเมินจากมาตรฐานที่กำหนด (Check List)

เป็นการลดภาระในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานรายคำถาม (แต่ยังมีการทำรายงานประเภทที่แสดงผลสรุปการประเมินและวิเคราะห์สรุปสาระสำคัญ) โดยใช้วิธีตรวจประเมินจากมาตรฐานที่กำหนด (Check List) และต้องการให้จังหวัดได้ประเมินตามวงจรการจัดการที่ดี ทั้งในส่วนของการวิเคราะห์กระบวนการคือ ADLI และส่วนของการวิเคราะห์ผลลัพธ์คือ LeTCLi โดยมีการประเมินค่าระดับในทุกคำถามตามวงจรการจัดการที่ดี ที่สามารถนำเสนอได้ในรูปตารางคะแนนหรือกราฟคะแนน เพื่อใช้ประโยชน์ในการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบสถานะจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงขององค์กร

แม้ว่าไม่มีการทำรายงานรายคำถาม แต่จังหวัดจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลอันเป็นหลักฐานยืนยันผลการดำเนินงานไว้อย่างเป็นระบบไว้รองรับการตรวจประเมินจากบุคคลภายนอกด้วย(หากจังหวัดดำเนินการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามที่กำหนดในตัวชี้วัดฯ ในช่วงต้นปีงบประมาณก่อน เพื่อหาจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงและดำเนินการพัฒนาองค์กรตามแนวทางที่กำหนดแล้ว เมื่อสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จึงประเมินองค์กรด้วยตนเองอีกครั้งหนึ่ง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรในปีต่อไป)

3) เป็นการประเมินที่บูรณาการตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการในมิติที่ 4 เข้าด้วยกัน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ได้ผนวกรวมตัวชี้วัดที่อยู่ในมิติที่ 4 ได้แก่ การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล (Individual Scorecard) การบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ (IT) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เข้ารวมอยู่ในตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมีการประเมินด้วยการตอบคำถามชุดเดียว (90 ข้อ) แต่ไม่ได้หมายความว่า เป็นการยกเลิกตัวชี้วัดเดิมแต่เป็นการบูรณาการการประเมินผล เพราะการดำเนินการตามตัวชี้วัดเหล่านั้นล้วนเป็นการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการของจังหวัดในระบบต่าง ๆ ทั้งสิ้น เช่น Risk Management เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (หมวด 2) IT & KM เป็นการพัฒนากระบวนการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (หมวด 4) เป็นต้น ในส่วนของแผนงานโครงการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดเหล่านั้น ยังสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องเพราะเป็นวิธีการที่เหมาะสมในการยกระดับการปฏิบัติงานขององค์กร

4) มีการตรวจประเมินโดยผู้ตรวจประเมินภายนอกจากคำตอบรายการหมวด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีการตรวจประเมินจากผู้ตรวจประเมินภายนอกภายหลังการประเมินองค์กรด้วยตนเองแล้ว (ซึ่งเดิมเป็นการประเมินแผนงานโครงการตามตัวชี้วัดต่าง ๆ เท่านั้น) ในการประเมินนี้จะใช้กรอบการประเมินตามวงจร ADLI และ LeTCLi ตามเกณฑ์ PMQA เป็นหลัก แต่ยั้ยังนำเกณฑ์ประเมินที่เป็นสาระสำคัญของตัวชี้วัดเดิมมาประกอบประกอบการประเมินตามวงจรด้วย (ไม่ได้ยกเลิกเกณฑ์ประเมินเดิม) จังหวัดควรเตรียมหลักฐานอ้างอิงยืนยันผลการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องทำรายงานเป็นการเฉพาะแต่อย่างใด เป็นเพียงการอ้างอิงถึงสิ่งที่ดำเนินงานด้วยหลักฐานตามปกติของงานนั้น ๆ และสามารถให้ผู้ตรวจประเมินภายนอกตรวจสอบได้ ในกรณีที่มีการตรวจประเมิน ณ จังหวัด เช่น อ้างอิงรายงานสรุปตามแผนงานโครงการ รายงานการประชุม เป็นต้น

5) มีการนำผลคะแนนประเมินมาใช้พิจารณาระดับความก้าวหน้าด้วย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 เป็นเพียงการประเมินผลตามการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับขั้นตอน (Milestone) เท่านั้น แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีการประเมินผลเพื่อวัดระดับผลการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงองค์กร เพื่อกระตุ้นให้เห็นถึงการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม และนำไปสู่การปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่องในปีต่อ ๆ ไป

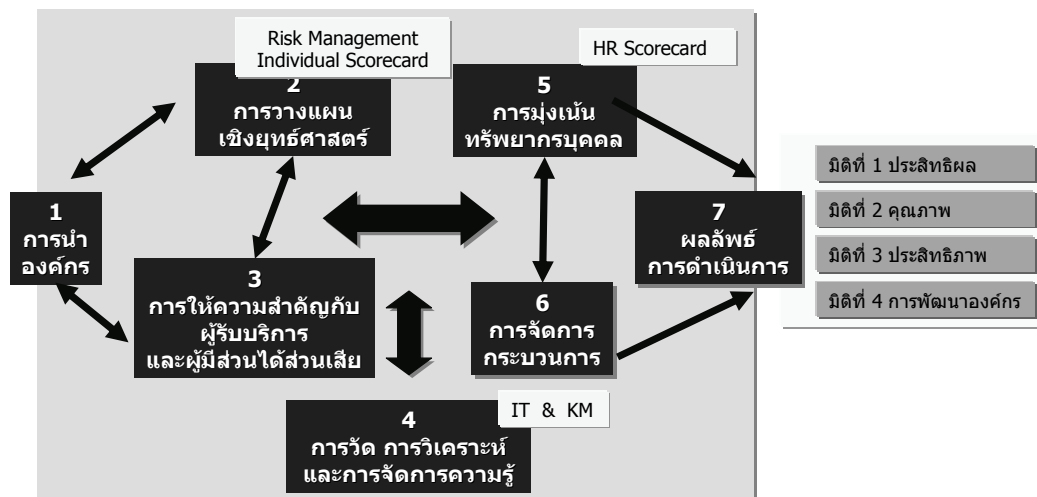
6) ให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ความเข้าใจ PMQA ให้กับผู้บริหาร

จากความคิดเห็นในปีที่ผ่านมาพบว่า ความสำเร็จในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ขึ้นอยู่กับความเข้าใจในหลักการ PMQA ที่ชัดเจนของผู้บริหารในจังหวัดเป็นสำคัญในการที่จะช่วยผลักดันการดำเนินงานและส่งผลต่อความสำเร็จ ดังนั้น การดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จึงกระตุ้นให้มีกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจ PMQA กับผู้บริหารของจังหวัด ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริหารของจังหวัดในระดับต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ และสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการบรรลุผลสำเร็จ

สรุปประเด็นสำคัญในการดำเนินการตามตัวชี้วัดฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมายถึง ความสำเร็จที่จังหวัดนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) และเป็นบรรทัดฐาน การติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของจังหวัด เพื่อปรับปรุงองค์กรและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของจังหวัดสู่ระดับมาตรฐานสากล ทั้งนี้ ตัวชี้วัดนี้ได้ผนวกตัวชี้วัดย่อยหลาย ๆ ตัว ได้แก่ การจัดการความรู้ การบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ การบริหารความเสี่ยง การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล การพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่เคยดำเนินการไปแล้วในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาไว้ในตัวชี้วัด PMQA โดยในการประเมินจะใช้วิธีการให้คะแนนตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนดขึ้นในแต่ละข้อคำถามในแต่ละหมวด ดังนั้น จะเห็นได้ว่าจังหวัดจะยังคงดำเนินการพัฒนาตามตัวชี้วัดดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง แต่ประเมินผลโดยตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเท่านั้น

การบูรณาการเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐผ่านตัวชี้วัด PMQA



- ขอบเขตการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับจังหวัดให้ดำเนินการ ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ครอบคลุมส่วนราชการดังนี้

- 1.1 ส่วนราชการประจำจังหวัด ประกอบด้วย สำนักงานจังหวัด และส่วนราชการประจำจังหวัดที่เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคและมีหน่วยงานในระดับอำเภอด้วย ได้แก่ ที่ทำการปกครองจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานประมงจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

- 1.2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการประจำจังหวัดตามข้อ 1.1 ให้พิจารณาครอบคลุมถึงทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการนั้น ๆ

2. หากจังหวัดมีความประสงค์จะนำส่วนราชการประจำจังหวัดอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในข้อ 1.1 มาดำเนินการด้วย ให้เป็นไปตามความสมัครใจ

- การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน โดยใช้วิธีตรวจสอบประเมินจากมาตรฐานที่กำหนด (Check List) เป็นการตรวจประเมินในภาพรวมของจังหวัด ภายใต้ผลการดำเนินงานของส่วนราชการประจำจังหวัดที่เข้าร่วมดำเนินการ

- การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แบ่งวิธีการดำเนินการออกเป็น 2 แนวทางแยกจากกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ แนวทางที่ 1 เป็นการดำเนินการตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งถือว่าเป็น**ภาคบังคับ**ที่ทุกจังหวัดจะต้องดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน ซึ่งจะกำหนดวิธีการดำเนินการตามเอกสารคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 นอกจากนั้น จังหวัดอาจสามารถดำเนินการตามแนวทางที่ 2 การสมัครขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งถือว่าเป็น**ภาคสมัครใจ** ทั้งนี้ การดำเนินการตามแนวทางที่ 2 นี้จะอยู่นอกเหนือจากคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งจะมีหลักเกณฑ์และกลไกที่แตกต่างจากแนวทางการดำเนินการตามตัวชี้วัด ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้เผยแพร่แนวทางการบริหารรางวัลให้จังหวัดทราบต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ

เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมของการดำเนินการ จังหวัดควรจัดตั้งคณะทำงาน
ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของจังหวัดขึ้น ซึ่งควรประกอบด้วย 2 คณะ คือ

1) คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ (Steering Committee) มีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- กำหนดนโยบาย กรอบแนวทางและทิศทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐของจังหวัด
- ส่งเสริม สนับสนุน และให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ของคณะทำงาน
เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกรอบทิศทางและแนวทางที่กำหนด
- ติดตาม เร่งรัด ให้การดำเนินการตามแผนปรับปรุงองค์กรบังเกิดผลอย่าง
มีประสิทธิภาพ
- ให้ความเห็นชอบกับผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ตามรายละเอียด
ตัวชี้วัดที่กำหนด

2) คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) มีบทบาท
หน้าที่ ดังต่อไปนี้

- จัดเตรียมข้อมูลเพื่อทบทวนรายงานผลการดำเนินการ และสนับสนุนองค์กรใน
เรื่องต่าง ๆ สำหรับใช้ประกอบการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment)
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- ประเมินองค์กรตามมาตรฐานที่กำหนด (Check List)
- วิเคราะห์และประเมินเพื่อหาจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงองค์กร
- ดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงองค์กร และติดตามผลการดำเนินการปรับปรุง
ตามแผน
- จัดทำรายงานต่าง ๆ ตามตัวชี้วัดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ของจังหวัด และเสนอแผนปรับปรุงองค์กรต่อคณะกรรมการติดตามและกำกับ
ดูแลฯ เพื่อให้ความเห็นชอบ

เนื่องจากการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ต้องการให้เกิดการพัฒนาองค์กรไปพร้อม
กับการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหมวด (Category Champion) ควรเป็น
ผู้บริหารของจังหวัดและหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด เพื่อส่งผลให้เกิดการขับเคลื่อนใน
การปรับปรุงองค์กร นอกจากนี้ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดเดิม ได้แก่ Risk Management, IT, KM และ
Individual Scorecard ควรร่วมเป็นคณะทำงานในหมวดที่เกี่ยวข้องด้วย

5. การดำเนินการและแนวทางประเมินผลความสำเร็จตามตัวชี้วัด

“ตัวชี้วัดที่ 11 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (น้ำหนักร้อยละ 20)”

ตัวชี้วัดที่ 11 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ น้ำหนักร้อยละ 20 แบ่งออกเป็น 3 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ตัวชี้วัด		น้ำหนัก
11.1	ระยะเวลาการส่งรายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเอง	ร้อยละ 1
11.2	ระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความครบถ้วนของการจัดทำรายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเอง	ร้อยละ 6
11.3	ผลคะแนนจากรายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามเกณฑ์ 7 หมวด	ร้อยละ 13

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 11.1 ระยะเวลาการส่งรายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (น้ำหนักร้อยละ 1)

กำหนดเป็นระยะเวลาที่สามารถจัดส่งรายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเอง โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความสำเร็จตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
28 พ.ย. 51	21 พ.ย. 51	14 พ.ย. 51	7 พ.ย. 51	31 ต.ค.51

ทั้งนี้ ให้จัดส่ง ไปยังสำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 4 ชุด พร้อมข้อมูลบรรจุในแผ่นซีดีรอม จำนวน 2 แผ่น (อนึ่ง จำนวนที่กำหนดนี้ ได้รวมถึงการส่งเอกสารหลักฐานแนบ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการรอบ 12 เดือนด้วยแล้ว)

**ตัวชี้วัดที่ 11.2 ระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความครบถ้วนของการจัดทำ
รายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเอง
(น้ำหนักร้อยละ 6)**

การจัดทำรายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเองที่ครบถ้วนใน 6 ประเด็น ได้แก่
(1) ลักษณะสำคัญขององค์กร (2) รายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเอง หมวด 1-7
(3) การแสดงผลกราฟระดับคะแนนรายหัวข้อ (4) รายงานจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง
(5) การจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุงและการจัดทำแผนปรับปรุงองค์กร
(6) รายงานผลการจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับ PMQA ให้กับผู้บริหารของจังหวัด

เกณฑ์การให้คะแนน :

การพิจารณาระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความครบถ้วนของการจัดทำ
รายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเอง แบ่งเป็น

การประเมินผล	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
1. ความครบถ้วนของการจัดทำ รายงานลักษณะสำคัญของ องค์กร (15 คำถาม)	1	3	6	9	12	15
2. ความครบถ้วนของการจัดทำ รายงานประเมินองค์กรด้วย ตนเองหมวด 1-7 (90 คำถาม) ตามแบบฟอร์มที่กำหนด	1	30	45	60	75	90
3. ความครบถ้วนของการ แสดงผลกราฟระดับคะแนนการ ประเมินองค์กรด้วยตนเองตาม รายหัวข้อตามที่ปรากฏใน 7 หมวด (17 หัวข้อ)	1	5	8	11	14	17
4. ความครบถ้วนของการจัดทำ รายงานจุดแข็งและโอกาสใน การปรับปรุง (7 หมวด)	1	3	4	5	6	7

การประเมินผล	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
5. ความครบถ้วนของการจัดทำ รายงานการจัดลำดับความ สำคัญของโอกาสในการ ปรับปรุงและแผนปรับปรุง องค์กร (7 หมวด) โดยแบ่งเป็น ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้						
5.1 ความครบถ้วนของการ จัดทำรายงานการจัดลำดับ ความสำคัญของโอกาสในการ ปรับปรุงองค์กร (7 หมวด)	0.5	3	4	5	6	7
5.2 ความครบถ้วนของการ จัดทำแผนปรับปรุงองค์กร อย่างน้อย 2 แผน	0.5	0	-	1	-	2
6. ความครบถ้วนของการจัดทำ รายงานผลการจัดประชุมชี้แจง เกี่ยวกับ PMQA ให้กับผู้บริหาร ของจังหวัด (2 ครั้ง)	1	0	-	1	-	2

รายละเอียดความครบถ้วนของตัวชี้วัดที่ 11.2 มีดังนี้

1. ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร

การประเมินผล	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
ความครบถ้วนของการจัดทำ รายงานลักษณะสำคัญของ องค์กร (15 คำถาม)	1	3	6	9	12	15

1) ความสำคัญและความจำเป็นในการทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กร

ก่อนเริ่มดำเนินการประเมินองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คณะทำงานฯ (Working Team) ต้องร่วมกันทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กร (นำลักษณะสำคัญขององค์กรที่ได้จัดทำตามตัวชี้วัดฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2550 มาทบทวนให้สอดคล้องกับสภาพที่เปลี่ยนแปลงไป) เพื่อให้เข้าใจและเห็นภาพรวมขององค์กรตรงกัน และถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการประเมินองค์กรด้วยตนเอง

ลักษณะสำคัญขององค์กร จะทำให้คณะทำงานฯ เห็นถึงภาพรวมของจังหวัด เห็นถึงทิศทางที่จังหวัดจะมุ่งเน้น สิ่งที่สำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และความท้าทายในเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่จังหวัดเผชิญอยู่ รวมถึงสภาพแวดล้อมทั่วไปในการปฏิบัติการกิจของจังหวัด หากคณะทำงานฯ พบว่าเรื่องใดมีข้อมูลไม่เพียงพอ หรือข้อมูลขัดแย้งกันทำให้ไม่สามารถตอบคำถามเพื่อจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรได้ จำเป็นที่คณะทำงานฯ ต้องไปหาข้อมูลเพิ่มเติมหรือดำเนินการเพื่อแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้สามารถทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กรได้อย่างสมบูรณ์มากที่สุด

ลักษณะสำคัญขององค์กรประกอบด้วย 15 คำถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่

1) ลักษณะองค์กร ซึ่งจะเป็นการถามถึงข้อมูลพื้นฐานของจังหวัด และความสัมพันธ์ของจังหวัดกับผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) ความท้าทายต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นการถามถึงความท้าทายที่จังหวัดเผชิญอยู่ในปัจจุบัน

การทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กรนับว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการประเมินองค์กร นอกจากจะทำให้เห็นภาพรวมขององค์กรตรงกันแล้ว ลักษณะสำคัญขององค์กรยังมีความเชื่อมโยงกับเกณฑ์ในหมวดต่าง ๆ เพื่อแสดงถึงบริบทขององค์กรที่มีความเชื่อมโยงต่อกัน ดังนั้น การดำเนินการในขั้นตอนนี้ คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลฯ (Steering Committee) ควรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างมากในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจุดหมายที่องค์กรต้องการจะมุ่งไปด้วย เพราะหากคณะทำงานฯ ไม่เข้าใจภาพรวมขององค์กรตั้งแต่ต้นแล้ว ก็จะไม่สามารถที่จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนงาน รวมทั้งไม่สามารถสร้างความเชื่อมโยงในเกณฑ์แต่ละหมวดได้

2) แนวทางการตอบคำถาม

การทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กรตามตัวชี้วัดนี้ ให้คณะทำงานฯ ตอบคำถามทั้ง 15 คำถาม โดยอ่านเกณฑ์แล้วเริ่มอธิบายตามแบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายงานผลการทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กร ซึ่งปรากฏอยู่ในภาคผนวก คณะทำงานฯ จำเป็นที่จะต้องอ่านคำถามทุกข้อ และพยายามตอบคำถามทุกข้อ ตอบในสิ่งที่ปัจจุบัน

สำหรับกรณีที่คำถามใดที่ไม่สามารถตอบได้ อาจเนื่องจากต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ หรือยังไม่ได้ดำเนินการ ให้ตอบคำถามดังนี้ “ยังไม่ได้ดำเนินการเนื่องจาก (ให้ระบุปัญหาหรือสาเหตุที่ยังไม่ได้ดำเนินการ)”

และสำหรับคำถามที่จังหวัดมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “จังหวัดมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”

ตัวอย่างต่อไปนี้เป็น การตอบประเด็นสำคัญต่าง ๆ ของลักษณะสำคัญขององค์กรตามแบบฟอร์มที่ 1

คำถาม

- พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง

คำตอบ

พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย	ศึกษา วิจัย พัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริม ป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพด้านสุขภาพจิต
------------------------------------	---

คำถาม

- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

คำตอบ

ผู้รับบริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
1. หน่วยงานภาครัฐ 2. องค์กรเอกชน	ผ่านทางการประชุมวิชาการ และเอกสารวิชาการ

2. ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานประเมินองค์กรด้วยตนเอง หมวด 1-7 (90 คำถาม)

ให้จังหวัดประเมินองค์กรด้วยตนเองตามแบบฟอร์มที่ 2 : แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามมาตรฐานที่กำหนด (Checklist) ซึ่งในการพิจารณาให้คะแนนนั้นจะเป็นไปตามที่กำหนด ดังนี้

การประเมินผล	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานประเมินองค์กรด้วยตนเองหมวด 1-7 (90 คำถาม) ตามแบบฟอร์มที่กำหนด	1	30	45	60	75	90

3. ความครบถ้วนของการแสดงผลกราฟระดับคะแนนการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามรายหัวข้อ ตามที่ปรากฏใน 7 หมวด (17 หัวข้อ)

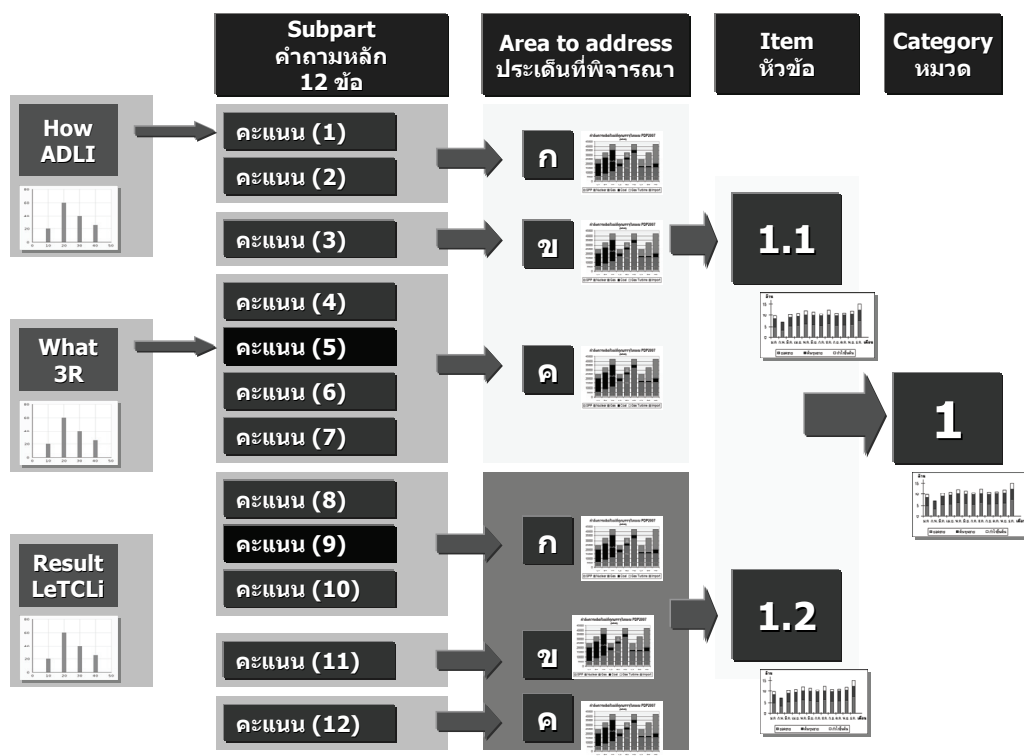
เมื่อจังหวัดประเมินองค์กรด้วยตนเองตามแบบฟอร์มที่ 2 เรียบร้อยแล้ว ให้จังหวัดนำผลคะแนนที่ได้จากการประเมินองค์กรด้วยตนเองมาแสดงผลในรูปของกราฟเป็นรายหัวข้อ รวม 7 หมวด จำนวน 17 หัวข้อ ตามแบบฟอร์มที่ 3 : แบบฟอร์มการแสดงผลกราฟระดับคะแนนการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามรายหัวข้อ ได้แก่

- | | | |
|--------|-----|--|
| หมวด 1 | 1.1 | การนำองค์กร |
| | 1.2 | ความรับผิดชอบต่อสังคม |
| หมวด 2 | 2.1 | การจัดทำยุทธศาสตร์ |
| | 2.2 | การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ |
| หมวด 3 | 3.1 | ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| | 3.2 | ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| หมวด 4 | 4.1 | การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ |
| | 4.2 | การจัดการสารสนเทศและความรู้ |
| หมวด 5 | 5.1 | ระบบงาน |
| | 5.2 | การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ |
| | 5.3 | การสร้างความสุขและความพึงพอใจแก่บุคลากร |

หมวด 6	6.1	กระบวนการที่สร้างคุณค่า
	6.2	กระบวนการสนับสนุน
หมวด 7	7.1	มิติด้านประสิทธิผล
	7.2	มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
	7.3	มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
	7.4	มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ในการจัดทำกราฟแสดงระดับคะแนนการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามรายหัวข้อนั้น จะนำผลคะแนนในแต่ละข้อคำถามหลัก มารวมเป็นรายประเด็นพิจารณา และจากประเด็นพิจารณา มารวมเป็นหัวข้อ ดังตัวอย่างปรากฏตามรูปภาพที่ 1

แนวทางคำนวณค่าคะแนน หมวด 1 : 12 คำถาม



รูปภาพที่ 1 แสดงแนวทางคำนวณค่าคะแนนหมวด 1:12 คำถาม