



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(Public Sector Management Quality Award : PMQA)

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ส่วนพัฒนานวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ทส.)

โทรศัพท์ 02 265 6244

คำนำ

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนากระบวนการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวและพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเกณฑ์ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้มั่นใจว่าส่วนราชการมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยกำหนดให้ให้มีการตรวจประเมินทุก 3 ปี

ดังนั้นกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงได้จัดทำขึ้นคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ฉบับนี้ เพื่อสนับสนุนแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานใช้เป็นกรอบ และแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การ รวมทั้งรองรับการตรวจรับรองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐต่อไป

ส่วนพัฒนานวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ทส.)

สารบัญ

	หน้า
ที่มาของกระบวนงาน	1
วัตถุประสงค์ (Objectives)	1
ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirement)	1
ตัวชี้วัด (Indicator)	1
ขอบเขต (Scope)	2
คำจำกัดความ (Definition)	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	6
ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)	7
ภาคผนวก	18
• แบบฟอร์ม 1 รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ	19
• แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มแผนการดำเนินงาน	26
• แบบฟอร์ม 3 แบบสอบถามประเมินการรับรู้ค่านิยมสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม “รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ”	27
• แบบฟอร์ม 4 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร	30
• แบบฟอร์ม 5 แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจสำหรับประชาชน	32
• แบบฟอร์ม 6 แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจสำหรับหน่วยงานภาครัฐ	34
• แบบฟอร์ม 7 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับการประชุม-สัมมนา	36
• แบบฟอร์ม 8 แบบฟอร์มการปรับปรุงกระบวนงาน	37
• แบบฟอร์ม 9 แบบฟอร์มวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการ-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-ผลกระทบทางลบ	38
• แบบฟอร์ม 10 แบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี	39
• แบบฟอร์ม 11 แบบฟอร์มการวิเคราะห์ Value chain ของกระบวนการ	42
• แบบฟอร์ม 12 แบบฟอร์มแผนเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน	43
• แบบฟอร์ม 13 แบบฟอร์มวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	46
• แบบฟอร์ม 14 แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐ รอบ 12 เดือน	47

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

1. ที่มาของกระบวนการ

สำนักงาน กพร. ได้ส่งเสริมให้มีการนำเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่ โดยเฉพาะ การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่มุ่งเน้นการนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้บุคลากรของรัฐพัฒนาตัวเอง มีความคิดริเริ่ม ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศ และทำงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ มาใช้ในการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของระบบการยกระดับคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐ

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้มีนโยบายในการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เป็นเครื่องมือประเมินตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานใช้คู่มือนี้เป็นแนวทางในการดำเนินการ พัฒนาระบบการบริหารจัดการ ให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 7 หมวด ประกอบด้วย

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

3. ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirement)

เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

4. ตัวชี้วัด (Indicator)

จำนวนหน่วยงานในสังกัด สป.ทส. ดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐได้ตามเกณฑ์กำหนด

5. ขอบเขต (Scope)

กระบวนการดำเนินการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยแสดงขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การกำหนดกลไกพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร การวางแผนงาน พัฒนาระบบ การนำแผนงานสู่การปฏิบัติ และการประเมินผลการดำเนินงานตามตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด รวมทั้งได้แจกแจงรายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน เพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการองค์กร ประกอบด้วย

1. จัดทำ/ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. จัดทำ/ทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นภาพรวมในปัจจุบันของหน่วยงาน
3. จัดทำแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ โดยกำหนดระดับขั้นตอนการดำเนินการ ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. สื่อสารให้คณะทำงานและผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ
5. ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
6. ประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
7. สรุปผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ

6. คำจำกัดความ (Definition)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมายถึง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการให้มีขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานอยู่ในระดับสูงเทียบเท่ากับมาตรฐานสากล

ลักษณะสำคัญขององค์กร หมายถึง ภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการและความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการกำลังเผชิญอยู่

องค์กร หมายถึง ส่วนราชการระดับกรม

กระบวนการ หมายถึง วิธีที่องค์กรใช้และปรับปรุงเพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่างๆของหัวข้อในหมวด 1 - 6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ประเมินกระบวนการได้แก่

แนวทาง (Approach - A) หมายถึง วิธีการที่ส่วนราชการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆในเกณฑ์ แนวทางหมายถึงรวมถึงความเหมาะสมของวิธีการต่อข้อกำหนดของหัวข้อและประสิทธิผลของการใช้แนวทางนั้น

การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment – D) หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทางไปดำเนินการ เพื่อตอบสนองข้อกำหนดในเกณฑ์ การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติจะประเมินจากความกว้าง และความลึกในการนำแนวทางไปใช้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งส่วนราชการ

การเรียนรู้ (การทบทวนและปรับปรุง) (Learning – L) หมายถึง ความรู้หรือทักษะใหม่ที่ได้รับจากการประเมิน การศึกษาประสบการณ์และนวัตกรรม ในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กล่าวถึงการเรียนรู้ ทั้ง 2 ส่วน คือ การเรียนรู้ของส่วนราชการ และการเรียนรู้ของบุคลากร การเรียนรู้ของส่วนราชการได้มาจากการวิจัยพัฒนางานการประเมินและการปรับปรุง ความคิดและปัจจัยนำเข้าจากบุคลากร และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและการจัดระดับเทียบเคียง การเรียนรู้ของบุคลากรได้มาจากการศึกษา การฝึกอบรม และโอกาสในการพัฒนาเพื่อความเจริญก้าวหน้าของแต่ละบุคคล

การบูรณาการ (Integration – I) การผสมกลมกลืนของแผน กระบวนการ ข้อมูลและสารสนเทศการตัดสินใจที่เกี่ยวกับทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของส่วนราชการ การบูรณาการที่มีประสิทธิผล ซึ่งเป็นสิ่งที่ยิ่งกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันจะสำเร็จได้ เมื่อองค์ประกอบแต่ละส่วนของระบบการจัดการการดำเนินการมีการปฏิบัติการเชื่อมต่อกันอย่างสมบูรณ์

วิสัยทัศน์ หมายถึง สภาพที่ส่วนราชการต้องการเป็นในอนาคต โดยวิสัยทัศน์ต้องอธิบายถึงทิศทางที่ส่วนราชการมุ่งจะไป สิ่งที่ส่วนราชการต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ที่ส่วนราชการต้องการในอนาคต

ค่านิยม หมายถึง คุณลักษณะและบรรทัดฐาน ที่มีความเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร และส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักในการปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแลกิจการต่างๆให้เป็นไปในครรลองครองธรรม ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 หลัก ได้แก่

- **หลักประสิทธิผล** หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการ
- **หลักประสิทธิภาพ** หมายถึง การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคและเครื่องมือบริหารที่เหมาะสม
- **หลักตอบสนอง** หมายถึง การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจ การตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย
- **หลักการระดมรับผิดชอบ** หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงแสดงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

- **หลักความโปร่งใส** หมายถึง กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา สามารถชี้แจงได้ และสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม และสามารถตรวจสอบได้

- **หลักการมีส่วนร่วม** หมายถึง กระบวนการที่ทุกกลุ่มมีโอกาสในการรับรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ เสนอปัญหา ร่วมแก้ไข การตัดสินใจ และร่วมในการพัฒนา

- **หลักการกระจายอำนาจ** หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจ การตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น และภาคประชาชนดำเนินการแทน โดยมีอิสระตามควร

- **หลักนิติธรรม** หมายถึง การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **หลักความเสมอภาค** หมายถึง การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกในด้านต่างๆ หรือการเลือกปฏิบัติ

- **หลักมุ่งเน้นฉันทาคติ** หมายถึง การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลทั้งที่ได้รับประโยชน์ และเสียประโยชน์

การกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance) หมายถึง การจัดการเพื่อให้เกิดการควบคุมและ การตรวจสอบดำเนินการของส่วนราชการ รวมทั้งความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ การกำกับดูแลองค์กรที่ดี ครอบคลุมการอธิบายวิธีการกำหนดทิศทาง และการควบคุมเพื่อสร้างหลักประกันในด้าน

- 1) ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ
- 2) ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันและปราบปรามทุจริต และประพฤติมิชอบ
- 3) การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการต่างๆด้านการกำกับดูแลองค์กรที่ดี อาจรวมถึง การอนุมัติทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ การตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ การกำหนดค่าตอบแทน และผลประโยชน์ของระดับบริหาร การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง การตรวจสอบทางการเงิน การจัดการความเสี่ยง และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การทำให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลตนเองที่ดีมีประสิทธิผล มีความสำคัญต่อความเชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยรวม ตลอดจนต่อประสิทธิผลของส่วนราชการ

แผนปฏิบัติการ (Action Plans) หมายถึง การปฏิบัติการที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งรายละเอียดของทรัพยากรที่ต้องใช้และช่วงเวลาที่ต้องทำให้สำเร็จ เมื่อมีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์อย่างชัดเจนแล้ว การจัดทำแผนปฏิบัติการถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งในการวางแผน เพื่อให้มีความเข้าใจและถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนชุมชนในท้องถิ่น บุคลากร ในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ผู้รับบริการ (Customer) หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือผ่าน ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจแบ่งได้เป็น 2 นัย คือ

1. การบริการที่รวดเร็ว การส่งมอบที่ตรงเวลา ความปลอดภัย การใช้เทคโนโลยี ที่เหนือชั้น ความสมบูรณ์ถูกต้องของเอกสาร การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การแก้ไขข้อร้องเรียน และการ บริการในหลายภาษา

2. พฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและการบริการชุมชน การลดต้นทุน ในการบริหารจัดการ และความรวดเร็ว ของการตอบสนองในภาวะฉุกเฉิน

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่างๆที่ผ่านการประมวล วิเคราะห์ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้

วิธีการรวบรวมสารสนเทศ ได้แก่ การสำรวจรายกลุ่ม (Focus Group) การสัมภาษณ์ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะผ่านสื่อออนไลน์ และการสำรวจต่างๆ

การประเมินความพึงพอใจ พิจารณาจาก การสำรวจข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ ข้อมูลการให้บริการ ข้อร้องเรียน รายงานจากหน่วยงานบริการ การวิเคราะห์การได้หรือเสีย ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแนะนำจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเดิม และอัตราสำเร็จ ของการทำการธุรกรรม เป็นต้น

กระบวนการสร้างคุณค่า หมายถึง กระบวนการสำคัญที่สร้างประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจหลักของส่วนราชการ

กระบวนการสนับสนุน หมายถึง กระบวนการต่างๆที่สนับสนุนกระบวนการสร้างคุณค่า ให้แก่ส่วนราชการและการปฏิบัติงานประจำวัน อาจได้แก่ งานด้านการเงิน บัญชีและงบประมาณ การจัดการ สิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านกฎหมาย งานด้านทรัพยากรบุคคล งานด้านบริหารโครงการ และงานด้านการ บริหารบริหารทั่วไป เป็นต้น

การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ หมายถึง การออกแบบ ขั้นตอน อุปกรณ์ เครื่องมือ แนวทางในการดำเนินงาน และวิธีการในการควบคุมกระบวนการ อาจจะเขียน ในรูปแบบของผังกระบวนการงาน (Work flow)

ข้อกำหนดที่สำคัญ หมายถึง สิ่งที่ส่วนราชการ/หน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับ ความต้องการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน เช่น

- ความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความรวดเร็ว และถูกต้อง

- ข้อกำหนดด้านกฎหมาย เช่น การกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา ที่ได้รับไว้ในกฎหมาย
- ประสิทธิภาพของกระบวนการ เช่น ประหยัดทรัพยากร และทันเวลา เป็นต้น
- ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง สิ่งที่ต้องครัดต้องเอาชนะ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัด (Indicator) หมายถึง สารสนเทศที่เป็นตัวเลขที่บอกจำนวนปัจจัยนำเข้า ผลผลิต และผลการดำเนินการของกระบวนการ ผลผลิต บริการ และผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยรวม ตัวชี้วัดอาจเป็นแบบง่าย ๆ ที่ได้จากการวัดแต่ละครั้ง หรือแบบหลายตัวประกอบกัน

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 27 หน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มกฎหมาย สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารกลาง สำนักตรวจและประเมินผล สำนักแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ สำนักความร่วมมือด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักการbinอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 1 – 16

เกณฑ์ที่ สป.ทส. กำหนด หมายถึง เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และนำมาใช้เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์กรกำหนดการดำเนินงานของหน่วยงาน

7. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ ดังนี้

- 1) จัดเตรียมข้อมูลเพื่อทบทวนผลการดำเนินการ และสนับสนุนการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 2) ประเมินองค์กรตามมาตรฐานที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด
- 3) กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และจัดทำแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนางค์กรสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 4) จัดทำรายงานต่างๆและเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการ
- 5) ติดตาม เฝ้าระวังผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนางค์กร และรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ

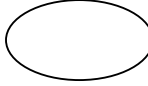
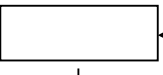
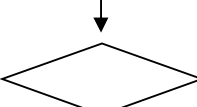
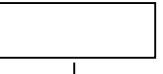
การบริหารจัดการภาครัฐต่อประธานคณะกรรมการการพัฒนาบริหารราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามระยะเวลาที่กำหนด

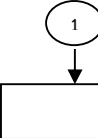
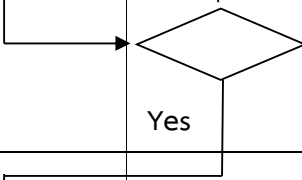
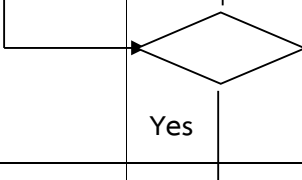
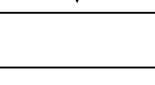
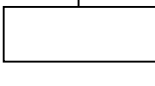
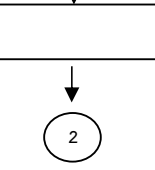
6) ดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ และนวัตกรรมต่างๆเพื่อการพัฒนา
พัฒนาระบบราชการ

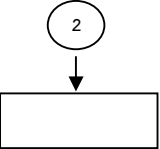
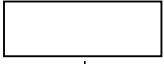
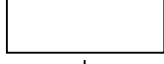
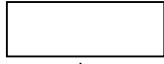
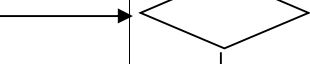
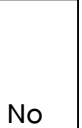
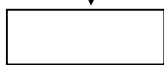
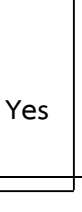
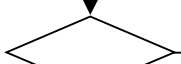
ผู้บริหารหน่วยงาน : อนุมัติแผนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ตามเกณฑ์ที่ สป.ทส. กำหนด ติดตาม และพิจารณาผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน

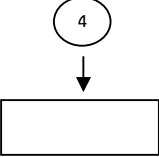
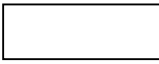
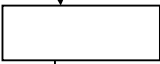
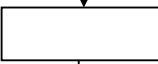
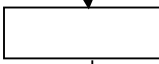
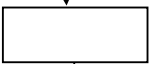
ทุกหน่วยงาน : ร่วมดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์ที่ สป.ทส.
กำหนดตามแผนงาน ติดตาม และสรุปผลการดำเนินงาน

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

ขั้นตอน	ผู้บริหารหน่วยงาน	กลุ่มพัฒนาระบบ บริหาร (กพร.ทส.)	คณะทำงาน PMQA	หน่วยงาน
1. รับนโยบายการพัฒนา ระบบการบริหารจัดการจาก สำนักงานปลัดกระทรวง				
2. แต่งตั้งคณะทำงาน พัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ สำนักงาน ปลัดกระทรวง				
2.1 จัดทำคำสั่ง				
2.2 เสนอผู้บริหารพิจารณา ลงนามคำสั่ง		No		
3. จัดทำแผนการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ สป.ทส.	Yes	 		

ขั้นตอน	ผู้บริหารหน่วยงาน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ทส.)	คณะทำงาน PMQA	หน่วยงาน
4. จัดทำแนวทางการดำเนินงาน PMQA ประจำปีงบประมาณ				
5. เสนอคณะทำงาน PMQA พิจารณา				
6. จัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์การประจำปีงบประมาณ				
7. เสนอคณะทำงาน PMQA พิจารณา				
8. สื่อสารแนวทางการดำเนินงานและลักษณะสำคัญขององค์การประจำปีงบประมาณ				
9. จัดทำตัวชี้วัด PMQA และชี้แจงรายละเอียด				
10. สื่อสารผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามตัวชี้วัด PMQA ที่ สป.ทส.กำหนด				
11. จัดทำแผนการดำเนินงานตามตัวชี้วัด PMQA ที่ สป.ทส.กำหนด				

ขั้นตอน	ผู้บริหารหน่วยงาน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ทส.)	คณะทำงาน PMQA	หน่วยงาน
12. รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด PMQA ที่ สป.ทส.กำหนด				
13. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด PMQA ที่ สป.ทส.กำหนด				
14. สรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ				
15 จัดทำ (ร่าง) ผลการประเมินตนเองตามโปรแกรมคำนวณผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองเพื่อรับรองการผ่านเกณฑ์ FL 2				
16. พิจารณา (ร่าง) ผลการประเมินตนเองตามโปรแกรมคำนวณผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองเพื่อรับรองการผ่านเกณฑ์ FL 2			No 	
17. สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร			Yes 	
18. เสนอผู้บริหารพิจารณาส่งเข้ารับการตรวจรับรอง	 No 	Yes 		

ขั้นตอน	ผู้บริหารหน่วยงาน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ทส.)	คณะทำงาน PMQA	หน่วยงาน
19. แจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อเตรียมรับการตรวจรับรอง				
20. แจ้งผู้บริหารและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เตรียมตัวรอรับการตรวจจากสำนักงาน ก.พ.ร. และส่งผู้แทนตอบข้อซักถาม				
21. เข้าร่วมตอบข้อซักถามของการตรวจรับรองจากสำนักงาน ก.พ.ร.				
22. สรุปผลการดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพฯ เสนอผู้บริหาร				

6.1 รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอน	กิจกรรม	ผลผลิตกิจกรรม	หลักฐาน	ระยะเวลา
1. รับนโยบายการพัฒนา ระบบการบริหารจัดการจาก สป.ทส.	เข้าร่วมประชุมการชี้แจงนโยบาย/ได้รับข้อสั่งการ	หน่วยงานรับทราบนโยบาย/เป้าหมายและเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาองค์กร	เอกสารการประชุม/หนังสือสั่งการ	ต.ค. – พ.ย.
2. แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สป.ทส.	จัดทำคำสั่งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สป.ทส.	มีคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สป.ทส.	คำสั่งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สป.ทส. ที่ผู้บริหารลงนามแล้ว	พ.ย.
3. จัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สป.ทส.	รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน PMQA	แผนการดำเนินงาน PMQA	แผนการดำเนินงาน PMQA ที่ผู้บริหารลงนาม	ธ.ค. – ม.ค.
4. จัดทำแนวทางการดำเนินงาน PMQA ประจำปีงบประมาณ	1. ศึกษาเกณฑ์ PMQA ตาม FL 2 2. ยก (ร่าง) แนวทางการดำเนินงาน PMQA ประจำปีงบประมาณ	แนวทางการดำเนินงาน PMQA ประจำปีงบประมาณที่คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สป.ทส. เห็นชอบ	รายงานการประชุมคณะทำงาน PMQA	ม.ค.

ขั้นตอน	กิจกรรม	ผลผลิตกิจกรรม	หลักฐาน	ระยะเวลา
	3. จัดประชุมคณะทำงาน พัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ สป.ทส. เพื่อพิจารณา			
6. จัดทำรายงานลักษณะ สำคัญขององค์การประจำปี งบประมาณ	1. ศึกษาประเด็นคำถาม ลักษณะสำคัญขององค์การตาม แนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด 2. ยก (ร่าง) รายงานลักษณะ สำคัญขององค์การประจำปี งบประมาณ 3. จัดประชุมคณะทำงาน พัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ สป.ทส. เพื่อพิจารณา	ข้อมูลลักษณะสำคัญขององค์การ สป.ทส. ประจำปีงบประมาณ ครบถ้วนทั้ง 13 ข้อ	รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ สป.ทส. ประจำปีงบประมาณ	ม.ค.
7. สื่อสารแนวทางการ ดำเนินงานและลักษณะสำคัญ ขององค์การ ประจำปี งบประมาณ	1. สื่อสารแนวทางการ ดำเนินงานและลักษณะสำคัญ ขององค์การ สป.ทส. ผ่านทาง - หนังสือเวียน	ทุกหน่วยงานรับทราบ แนวทางการดำเนินงาน และลักษณะสำคัญขององค์การ สป.ทส. ประจำปีงบประมาณ	หนังสือเวียน และเว็บไซต์ กพร.ทส.	ม.ค.

ขั้นตอน	กิจกรรม	ผลผลิตกิจกรรม	หลักฐาน	ระยะเวลา
	- เว็บไซต์ กพร.ทส.			
8. จัดทำตัวชี้วัด PMQA และชี้แจงรายละเอียด	1. วิเคราะห์แนวทางการดำเนินงาน PMQA ประจำปีงบประมาณ 2. จัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (Template) PMQA ที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงาน	รายละเอียดตัวชี้วัด (Template) PMQA ประจำปีงบประมาณ	เอกสารรายละเอียดตัวชี้วัด (Template) PMQA ประจำปีงบประมาณ	ม.ค.
9. สื่อสารผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามตัวชี้วัด PMQA ที่ สป.ทส.กำหนด	1. จัดประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สป.ทส. 2. สื่อสารผ่านทางหนังสือราชการและเว็บไซต์ กพร.ทส.	ทุกหน่วยงานรับทราบการดำเนินการตามตัวชี้วัด PMQA	1. รายงานการประชุมคณะทำงาน PMQA 2. หนังสือเวียน และเว็บไซต์ กพร.ทส.	ม.ค.
10. รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด PMQA ที่ สป.ทส. กำหนด	1. แจ้งจำนวนครั้งในการรายงานผลการดำเนินงาน 2. ทุกหน่วยงานจัดทำแผนการดำเนินงาน PMQA ตามหมวดและรหัสที่ สป.ทส. กำหนด	1. ทุกหน่วยงานมีแผนการดำเนินงาน PMQA ตามหมวดและรหัสที่ สป.ทส. กำหนด 2. รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด PMQA ที่ สป.ทส. กำหนดของหน่วยงาน	ข้อมูลแผนและรายงานผลการดำเนินงานในระบบ e – IPA	ม.ค.

ขั้นตอน	กิจกรรม	ผลผลิตกิจกรรม	หลักฐาน	ระยะเวลา
	3. รายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบ e – IPA			
11. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด PMQA ที่ สป.ทส.กำหนด	ติดตามรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานในระบบ e – IPA ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด	1. ผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงานผ่านระบบ e – IPA 2. สรุปผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในแต่ละรอบที่กำหนด	1. ข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานในระบบ e – IPA 2. เอกสารแสดงสรุปผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน	มี.ค. และ ก.ย. เม.ย. และ ต.ค.
12. สรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ	1. สรุปผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงานจากระบบ e – IPA 2. ตรวจสอบเอกสารและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง 3. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ	รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ	เอกสารแสดงสรุปผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ	พ.ย.
13. จัดทำ (ร่าง) ผลการประเมินตนเองตามโปรแกรมคำนวณผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง	1. จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 2. กรอกรายละเอียดในโปรแกรมคำนวณผลการ	ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองเพื่อรับรองการผ่านเกณฑ์ FL 2	โปรแกรมคำนวณผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองเพื่อรับรองการผ่านเกณฑ์ FL 2	พ.ย.

ขั้นตอน	กิจกรรม	ผลผลิตกิจกรรม	หลักฐาน	ระยะเวลา
เพื่อรับรองการผ่านเกณฑ์ FL 2	ประเมินองค์กรด้วยตนเองเพื่อรับรองการผ่านเกณฑ์ FL 2 ให้ครบทุกหมวดทุกรหัส			
14. พิจารณา (ร่าง) ผลการประเมินตนเองตามโปรแกรมคำนวณผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองเพื่อรับรองการผ่านเกณฑ์ FL 2	1. จัดประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สป.ทส.	ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองเพื่อรับรองการผ่านเกณฑ์ FL 2 ที่คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สป.ทส. รับทราบ	รายงานการประชุมคณะทำงาน PMQA	ธ.ค.
15. เสนอผู้บริหารพิจารณาส่งเข้ารับการตรวจรับรอง	1. สรุปผลการดำเนินงาน PMQA ประจำปีงบประมาณ 2. ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองเพื่อรับรองการผ่านเกณฑ์ FL 2 ที่คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สป.ทส. รับทราบ 3. จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา	ผลการตัดสินใจของผู้บริหาร	บันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา	ธ.ค.

ขั้นตอน	กิจกรรม	ผลผลิตกิจกรรม	หลักฐาน	ระยะเวลา
16. แจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อเตรียมรับการตรวจรับรอง	1. แจ้งความประสงค์ต่อ สำนักงาน ก.พ.ร. 2. จัดส่งรายงานลักษณะสำคัญ องค์การ สป.ทส. ประจำปี งบประมาณ 3. ผลการประเมินองค์กรด้วย ตนเองเพื่อรับรองการผ่าน เกณฑ์ FL 2	กำหนดระยะเวลาที่เตรียมรับ การตรวจรับรอง	เอกสารที่แสดงการแจ้ง กำหนดการตรวจรับรอง จากสำนักงาน ก.พ.ร.	ม.ค. – มี.ค.
17. แจ้งผู้บริหารและหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเตรียมตัวรอรับการ ตรวจจากสำนักงาน ก.พ.ร. และ ส่งผู้แทนตอบข้อซักถาม	1. จัดทำ Powerpoint นำเสนอผลการดำเนินงาน 2. จัดทำหนังสือแจ้งผู้บริหาร และหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 3. จัดเตรียมบุคลากรที่เกี่ยวข้องและเอกสาร ประกอบการตรวจรับรอง จากสำนักงาน ก.พ.ร.	1. Powerpoint นำเสนอ ผลการดำเนินงาน 2. ผู้บริหารและบุคลากรที่ เกี่ยวข้อง 3. เอกสารประกอบการตรวจ รับรอง	1. Powerpoint นำเสนอ ผลการดำเนินงาน 2. รายชื่อผู้บริหารและบุคลากร ที่เกี่ยวข้อง 3. เอกสารประกอบการตรวจ รับรอง	มี.ค. – เม.ย.
18. เข้าร่วมตอบข้อซักถามของ การตรวจรับรองจากสำนักงาน ก.พ.ร.	1. จัดทำหนังสือเชิญเข้าร่วม การตรวจรับรอง 2. นำเสนอ Powerpoint	1. รายชื่อผู้เข้าร่วมตอบข้อ ซักถาม 2. ผลของการตรวจรับรอง	1. ใบลงทะเบียน 2. หนังสือแจ้งผลการตรวจรับรอง	มี.ค. – เม.ย.

ขั้นตอน	กิจกรรม	ผลผลิตกิจกรรม	หลักฐาน	ระยะเวลา
	แสดงผลการดำเนินงาน			
19. สรุปผลการดำเนินการ พัฒนาองค์การตามเกณฑ์ คุณภาพฯ เสนอผู้บริหาร	1. จัดทำหนังสือแจ้งผลการ ตรวจรับรองจากสำนักงาน ก.พ.ร. 2. สรุปผลการตรวจรับรองและ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การดำเนินงาน	ผลการตรวจรับรองและ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การดำเนินงาน	เอกสารแสดงสรุปผลการตรวจ รับรองและข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงการดำเนินงาน	พ.ค. – มิ.ย.

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม 1 รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

การตอบคำถาม

รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

.....

- ส่วนราชการในที่นี้ หมายถึง สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ ให้ส่วนราชการพิจารณาจากภาพรวมของส่วนราชการสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่
- การตอบคำถามจะต้องพิจารณาสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการ และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม
- คำถามแต่ละข้ออาจมีคำถามย่อยหลายข้อ ส่วนราชการต้องตอบคำถามในแต่ละข้อคำถามให้ครบถ้วน จึงจะถือว่าได้ตอบคำถามในข้อนั้น ๆ
- คำถามที่มีเครื่องหมายดอกจัน (*) ที่ปรากฏอยู่ท้ายคำถาม หมายถึง ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสม ตามภารกิจของส่วนราชการนั้นๆ
- การตรวจรับรองเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 ในประเด็นการตรวจรับรองลักษณะสำคัญขององค์การ จะเริ่มจากการสัมภาษณ์ลักษณะสำคัญขององค์การแต่ละข้อคำถาม เกี่ยวกับแนวคิดระบบบริหารจัดการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกันเป็นการถามถึงความต้องการขององค์การ ที่จะนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดระบบการบริหารจัดการในหมวดต่างๆ

.....

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ ภาพรวมของหน่วยงาน สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และ ความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

1. ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะสำคัญของหน่วยงานคืออะไร

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของหน่วยงานและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

คำถาม

(1.1) พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง

(1.2) ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการคืออะไร

(1.3) กลไก/วิธีการ ที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร

คำตอบ (1.1) พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง

.....
.....

คำตอบ (1.2) ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ คืออะไร

.....
.....

คำตอบ (1.3) กลไก/วิธีการ ที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจ คืออะไร

.....
.....

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

(2.1) เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร

(2.2) สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ

คำตอบ (2.1) เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร

.....
.....

คำตอบ (2.2) สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ

.....
.....

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

(3.1) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร

(3.2) มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง

(3.3) อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่างๆ

(3.4) องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร

(3.5) ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของส่วนราชการอะไรบ้าง

ตอบ (3.1) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร

.....
.....

ตอบ (3.2) มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง

.....
.....

ตอบ (3.3) อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่างๆ

.....
.....

ตอบ (3.4) องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร

.....
.....

ตอบ (3.5) ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของส่วนราชการอะไรบ้าง

.....
.....

(4) สินทรัพย์

(4.1) ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

ตอบ (4.1) ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

.....
.....

(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

(5.1) ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

ตอบ (5.1) ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

.....
.....

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างองค์การ

(6.1) โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร

(6.2) ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด

ตอบ (6.1) โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร

.....
.....

ตอบ (6.2) ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด

.....
.....

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(7.1) กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (*)

(7.2) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการ อย่างไร

(7.3) ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

ตอบ (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (7.1 – 7.3)

.....
.....

(8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกัน

(8.1) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ มีหน่วยงานใดบ้าง และมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติ ตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

(8.2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าว มีส่วนร่วมหรือบทบาทอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ ส่วนราชการ (*)

(8.3) กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

คำตอบ (8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกัน (8.1 – 8.3)

.....
.....

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

(9.1) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด
ประเภทการแข่งขันและจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด

(9.2) ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันของส่วนราชการในประเด็นดังกล่าว
เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

ตอบ (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ (9.1 – 9.2)

.....
.....

(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

(10.1) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของส่วนราชการ
รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)

ตอบ (10.1) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของส่วนราชการ
รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)

.....
.....

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

(11.1) แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกัน
มีอะไรบ้าง

(11.2) แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่นๆทั้งในส่วนราชการ
นอกส่วนราชการ และจากต่างประเทศ มีอะไรบ้าง

(11.3) มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

ตอบ (11.1) แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกัน
มีอะไรบ้าง

.....
.....

ตอบ (11.2) แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่นๆทั้งในส่วนราชการ นอกส่วนราชการ และจากต่างประเทศ มีอะไรบ้าง

.....
.....

ตอบ (11.3) มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

.....
.....

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความสามารถเชิงยุทธศาสตร์

(12.1) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความสามารถในการเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

ตอบ (12.1) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความสามารถในการเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

.....
.....

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13.1) องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้ง กระบวนการประเมินการปรับปรุงโครงการ และกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการ มีอะไรบ้าง

ตอบ (13.1) องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้ง กระบวนการประเมิน การปรับปรุงโครงการ และกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการ มีอะไรบ้าง

.....
.....

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มแผนการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงาน :

เป้าหมายผลผลิต :

เป้าหมายผลลัพธ์ :

กิจกรรม	เป้าหมาย รายการกิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ...												ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค. ...	พ.ย. ...	ธ.ค. ...	ม.ค. ...	ก.พ. ...	มี.ค. ...	เม.ย. ...	พ.ค. ...	มิ.ย. ...	ก.ค. ...	ส.ค. ...	ก.ย. ...	

ลงชื่อ..... ผู้เสนอแผน

()

ตำแหน่ง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ..... ผู้อนุมัติแผน

()

ตำแหน่ง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แบบฟอร์ม 3 แบบสอบถามประเมินการรับรู้ค่านิยมสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม “รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ”

คำชี้แจง

การสำรวจการรับรู้และความเข้าใจเรื่องค่านิยมองค์กรเป็นแนวทางหนึ่งของทิศทางการกำหนดและสื่อสารเพื่อให้บุคลากรในองค์กรรับรู้ และความเข้าใจค่านิยม สป.ทส. “รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ” ทั้งนี้ ขอความร่วมมือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลนี้จะไม่มีการเผยแพร่ใดๆต่อท่าน แต่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท
4. ประเภท ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานราชการ ☐ ลูกจ้างประจำ
5. ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ☐ ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการและผู้อำนวยการส่วน) ☐ ผู้ปฏิบัติ
6. ชื่อหน่วยงาน.....

ตอนที่ 2 การรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรใน สป.ทส. ต่อค่านิยม สป.ทส. (รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ค่านิยม สป.ทส. : “รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ”

1. ท่านทราบเรื่องค่านิยม สป.ทส. (รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ) หรือไม่
☐ ทราบ (กรุณาตอบคำถามข้อต่อไป) ☐ ไม่ทราบ (ไม่ต้องตอบคำถามข้ออื่น)

หัวข้อ	ความคิดเห็นของท่าน	
	ใช่	ไม่ใช่
1. ท่านรับรู้และมีความเข้าใจต่อค่านิยม สป.ทส. (รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ)		
2. ค่านิยม สป.ทส. “รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ” ประกอบด้วย รวมน้ำใจ หมายถึง บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทุกคนพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมใจ เป็นหนึ่งเดียวในการ		

หัวข้อ	ความคิดเห็นของท่าน	
	ใช่	ไม่ใช่
ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลัง พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยม แบบ “I AM READY” ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ที่คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ที่ประกอบด้วย (1) ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) (2) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) (3) มีศีลธรรมคุณธรรม (Morality) (4) รู้ทันโลกปรับตัวทันโลกทันสังคม (Relevancy) (5) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) (6) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) (7) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส (Democracy) (8) มุ่งเน้นผลงาน (Yield) ใฝ่คุณธรรม หมายถึง บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทุกคนจะยึดมั่นในข้อบังคับของ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2537 ประกอบด้วยจรรยาบรรณต่อตนเอง จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน และจรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม นำสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทุกคนปฏิบัติราชการอย่างมืออาชีพ ด้วยการใช่วิชาการที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ให้เป็นที่เชื่อถือของสาธารณะรวมทั้ง นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน		
3. ค่านิยม สป.ทส “รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ” มีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้		
4. ค่านิยม สป.ทส. “รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ” ที่กำหนดสามารถเสริมสร้างความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรของ สป.ทส.		
5. ค่านิยม สป.ทส “รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ” สามารถสื่อสารแนวทางในการปฏิบัติราชการให้บุคลากรทุกระดับของ สป.ทส. (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) สามารถรับรู้และเข้าใจ		
6. ค่านิยม สป.ทส. “รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ” สามารถสื่อถึงภาพลักษณ์ และพฤติกรรมของบุคลากรใน สป.ทส.		

7. ความคิดเห็นของท่านต่อค่านิยม สป.ทส. “รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ”

☐ เห็นด้วย ☐ ไม่เห็นด้วย (ในประเด็น).....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ช่องทางการรับรู้และช่องทางการสื่อสารค่านิยม สป.ทส.

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ท่านรับทราบข้อมูลและข่าวสารเรื่องค่านิยม สป.ทส. จากช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน ช่องทางใดบ้าง

ผู้บริหาร	เพื่อนร่วมงาน	Website ของหน่วยงาน	ป้ายประกาศ	การประชุม	หนังสือเวียน/วารสารเผยแพร่	ทราบจากแบบสอบถามครั้งนี้	อื่นๆระบุ

2. ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสารของหน่วยงานช่องทางใดที่จะทำให้บุคลากรใน สป.ทส. สามารถรับทราบถึงค่านิยม สป.ทส. “รวมน้ำใจ ใฝ่คุณธรรม นำสู่ความเป็นเลิศ” ได้ง่ายชัดเจนและทั่วถึงมากที่สุด

ผู้บริหาร	เพื่อนร่วมงาน	Website ของหน่วยงาน	ป้ายประกาศ	การประชุม	หนังสือเวียน/วารสารเผยแพร่	ทราบจากแบบสอบถามครั้งนี้	อื่นๆระบุ

.....

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
 ส่วนพัฒนานวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง
 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ทส.)
 โทรศัพท์ 022656244
 โทรสาร 022788582

แบบฟอร์ม 4 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร

หน้า 1

แบบสอบถาม
ความเห็นของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร
หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและจังหวัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 1.2 อายุ
☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี
☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ สำเร็จปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ
- 1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
☐ ข้าราชการ ☐ ลูกจ้างประจำ ☐ พนักงานราชการ ☐ พนักงานจ้างเหมาบริการ
- 1.5 สังกัดหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 ท่านพึงพอใจต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร หน่วยงานของท่าน ในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

คำชี้แจง โปรดระบุระดับพึงพอใจของท่าน โดยค่าเฉลี่ยตาม ✓ โปรดระบุด้วยความคิดเห็น ซึ่งมีคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
 3 หมายถึง พึงพอใจ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การนำองค์กรของผู้บริหาร	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. การกำหนดทิศทางขององค์กร					
1.1 วิธีการในการกำหนดทิศทางขององค์กรของบุคคลในองค์กร พึงพอใจ คำอธิบาย เหตุผลที่ท่านเป็นสมาชิกองค์กรนี้					
1.2 การเป็นผู้นำ พลังของผลการดำเนินงาน วิธีการกำหนดทิศทาง ขององค์กร งบประมาณเสนอ					
1.3 การกำหนดทิศทางและแผนปฏิบัติการของหน่วยงานสอดคล้องกับ พันธกิจของหน่วยงาน					
2. การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กร					
2.1 การสื่อสารเพื่อย้ำชัดทิศทางขององค์กรสู่บุคลากรในไม่ สามารถเป็นของตนเองได้					
2.2 การสื่อสารวิธีการดำเนินงานการดำเนินงานไปสู่บุคลากรมีความชัดเจน ตามปฏิบัติ					

การนำองค์การของรัฐบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
3. การสร้างบรรยากาศของการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆที่ไม่ใช่ภายใน การพัฒนาองค์การ					
3.1 การส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความ จำเป็นขององค์การ					
3.2 การดำเนินการส่วนงานในกิจกรรมที่สร้างความผูกพันในชุมชน					
3.3 การส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ					
4. การให้ความรู้เกี่ยวกับความจำเป็นขององค์การ					
4.1 ส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักการบริหาร องค์การในการปฏิบัติงานเมือง					
4.2 ส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรปฏิบัติงานตามนโยบายการกำกับดูแล องค์การ					
4.3 ส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักการบริหาร องค์การปฏิบัติงานเมือง					
5. การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Cost Model) ในการดำเนินการของต่างๆที่ สอดคล้องกับคำนิยาม ปฏิบัติตามกฎระเบียบ					
5.1 การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับคำนิยามองค์การ เป็นแบบอย่างที่ดี ปฏิบัติงาน					
5.2 การปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ เป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงาน					

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำหรับประชาชน
(สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม.....)

1. เพศ 1 ☐ ชาย 2 ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1 ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน 2 ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
3 ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4 ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
5 ☐ ปริญญาตรี 6 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพประจำ 1 ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2 ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 3 ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
4 ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 5 ☐ นักเรียน/นักศึกษา 6 ☐ รับจ้างทั่วไป
7 ☐ อื่นๆ.....

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจน เกือบไม่พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ					

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจน เกือบไม่พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
เป็นต้น					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
● <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
● <u>ด้านคุณภาพการให้บริการ</u>					
1. ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า และเป็นประโยชน์					
2. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรับบริการ					
● <u>ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</u>					
1. ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					

2. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการกรอกแบบสำรวจ
สำนัก.....

แบบฟอร์ม 6 แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำหรับหน่วยงานของรัฐ
(สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม.....)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1 ☐ ชาย 2 ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. หน่วยงานของรัฐ 1 ภายในกระทรวง
- 1.1 ☐ ส่วนกลาง 1.2 ☐ ส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค 1.3 ☐ ส่วนภูมิภาค
- 1.4 ☐ อื่นๆ.....
2. ภายนอกกระทรวง
- 2.1 ☐ ส่วนกลาง 2.2 ☐ ส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค 2.3 ☐ ส่วนภูมิภาค
- 2.4 ☐ อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม.....

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจน เกือบไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
● <u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u> 1. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
● <u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ เป็นต้น					

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจน เกือบไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
● <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
● <u>ด้านคุณภาพการให้บริการ</u>					
1. ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า และเป็นประโยชน์					
2. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรับบริการ					
● <u>ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</u>					
1. ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					

2. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการกรอกแบบสำรวจ
สำนัก.....

แบบฟอร์ม 7 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับการประชุม-สัมมนา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับใช้ในการจัดประชุม/สัมมนา

เรื่อง.....

วันที่

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ด้านกิจกรรม					
1.1.1 หัวข้อเรื่องและเนื้อหา					
1.1.2 ระยะเวลาการจัดสัมมนา					
1.1.3 เนื้อหาสาระในการประชุมสัมมนาตรงกับความต้องการ					
1.2 ด้านวิทยากร					
1.2.1 หัวข้อเรื่องและเนื้อหา					
1.2.2 การนำเสนอ					
1.2.3 ความชัดเจนในการตอบคำถามของวิทยากร					
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 การต้อนรับและการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.2 ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการประชุมสัมมนา					
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดประชุมสัมมนา					
3.2 สื่อประกอบการนำเสนอ (สไลด์)					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม/สัมมนา					
4.2 สามารถนำความรู้และความเข้าใจที่ได้รับในครั้งนี้นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
4.3 ระยะเวลาการจัดประชุมสัมมนาสอดคล้องกับหัวข้อเรื่องและเนื้อหา					
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สำนัก.....					

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือกรอกแบบสำรวจ

สำนัก.....

แบบฟอร์ม 8 แบบฟอร์มการปรับปรุงกระบวนการงาน

กระบวนการงาน

ลำดับ	ปัญหา/ความคาดหวัง	ประเด็นที่จะปรับปรุง				รายละเอียดการปรับปรุง	ประโยชน์ที่ได้รับ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
		ขั้นตอน	เอกสาร	ระบบ	อื่นๆ				

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

แบบฟอร์ม 9 แบบฟอร์มวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการ-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-ผลกระทบทางลบ

พันธกิจ	กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผู้ส่งมอบปัจจัย (Supplier)	ปัจจัยนำเข้าของกระบวนการ	สินค้าหรือบริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ผลกระทบทางลบต่อสังคม (ถ้ามี)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

แบบฟอร์ม 10 แบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

แผนปฏิบัติการมาตรการ/โครงการ.....

ตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ด้าน.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

หน่วยงาน.....

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เป้าประสงค์ :

ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของมาตรการ/โครงการ :

กิจกรรม / ขั้นตอน	เป้าหมาย/หน่วยนับ	งบประมาณ	ระยะเวลาดำเนินการ												ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง
		(บาท)	ตค.	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค.	มิย	กค	สค.	กย.		

พิจารณาเห็นชอบดำเนินการ

ลงนาม:

(.....)

รายงานผลความก้าวหน้าการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการมาตรการ/โครงการ.....
 ตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ด้าน.....
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. เดือน.....
 หน่วยงาน.....
 สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แผน		ผลการดำเนินงาน			
กิจกรรม/ขั้นตอน	เป้าหมาย/ หน่วยนับ	กิจกรรมที่ดำเนินการ/ (ระบุปริมาณ/หน่วยนับ)/ หลักฐานอ้างอิงแสดงผลการดำเนินงาน	เป็นไป ตาม แผน	ไม่ได้ ตาม แผน	ปัญหา/อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ

ผู้รายงาน.....
 รายงาน ณ วันที่.....
 เบอร์โทรศัพท์.....
 e-mail address :.....

รายงานการประเมินผลตนเองตามตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของมาตรการ/โครงการ
ตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี	มาตรการ/โครงการ	ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
				๑	๒	๓	๔	๕		
ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม										
ด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย										
ด้านองค์กร										
ด้านผู้ปฏิบัติงาน										

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป :

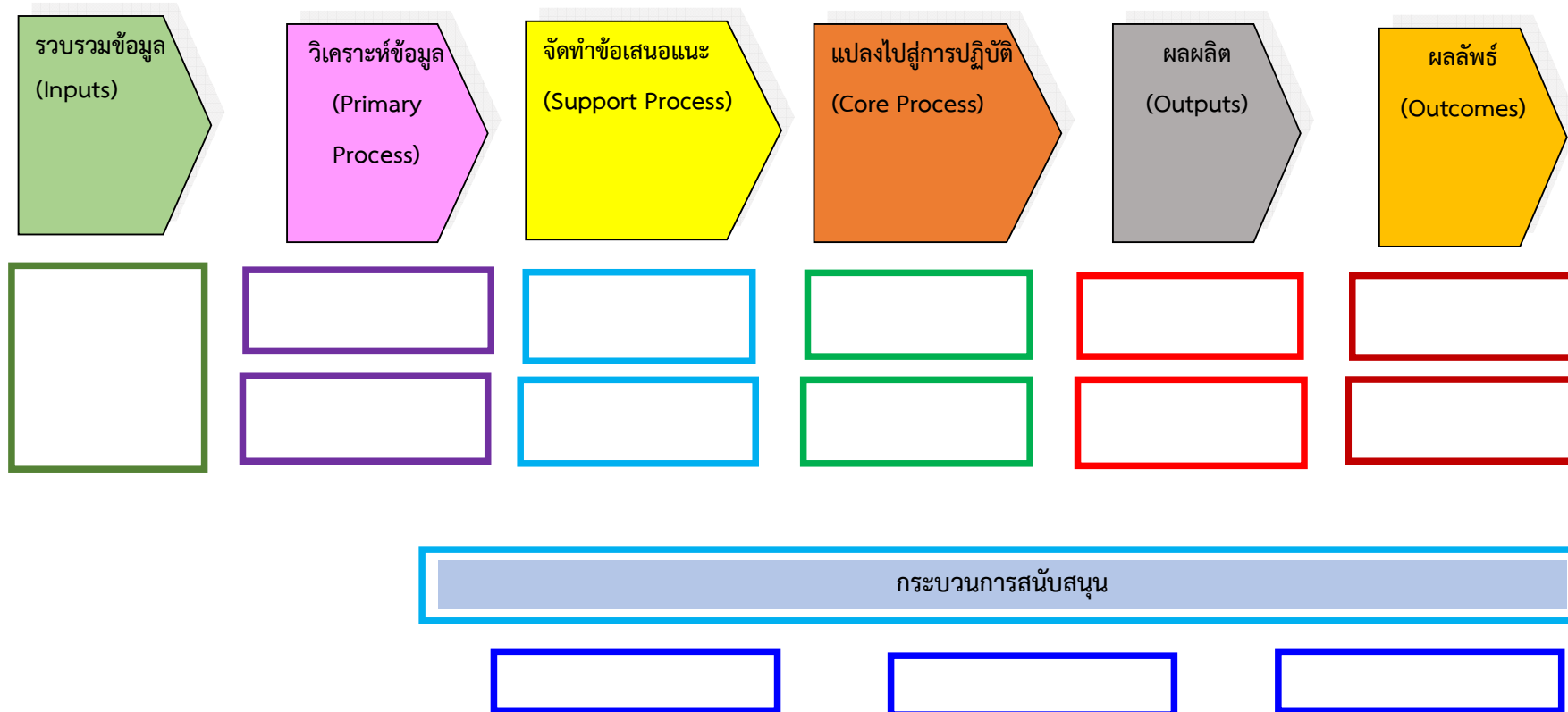
หลักฐานอ้างอิง :

ผู้รายงาน.....
รายงาน ณ วันที่.....
เบอร์โทรศัพท์.....
ผู้อนุมัติ.....

(.....)

แบบฟอร์ม 11 แบบฟอร์มการวิเคราะห์ Value chain ของกระบวนการ

แบบฟอร์มการวิเคราะห์ Value chain กระบวนการ.....



แบบฟอร์ม 12 แบบฟอร์มแผนเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

แบบฟอร์มแผนเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ของ.....(ระบุหน่วยงาน).....

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. หลักการและเหตุผล

.....

2. วัตถุประสงค์

.....

3. ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง

แผนเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน เพื่อใช้รับรองกรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินบริเวณสำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในของหน่วยงาน ประกอบด้วยเหตุการณ์ ต่อไปนี้

1.) น้ำท่วม

2) ไฟไหม้

3) แผ่นดินไหว

4) โรคระบาด

5) ประท้วง

6) อื่นๆ

4. การประเมินความรุนแรงของภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

4.1 การวิเคราะห์โอกาสที่จะเกิดภัยคุกคามในสถานการณ์ต่างๆ

ภัยพิบัติหรือ ภาวะฉุกเฉิน	ระดับของผลกระทบที่เกิดขึ้น				
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่มี
น้ำท่วม					
ไฟไหม้					
แผ่นดินไหว					
โรคระบาด					
ประท้วง					
อื่นๆ.....					

ระบุเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับระดับของผลกระทบ

4.2 การวิเคราะห์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ						
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก/ เจ้าหน้าที่	ประชาชน/ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	คะแนนรวม	จัดลำดับ
น้ำท่วม							
ไฟไหม้							
แผ่นดินไหว							
โรคระบาด							
ประท้วง							
อื่นๆ.....							

หมายเหตุ : ระดับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

1 หมายถึง ไม่มีผลกระทบ

2 หมายถึง ผลกระทบน้อย

3 หมายถึง ผลกระทบปานกลาง

4 หมายถึง ผลกระทบมาก

5 หมายถึง ผลกระทบมากที่สุด

5. โครงสร้างหน่วยงาน

กระบวนการ (ระบุตามพันธกิจ)	คำบรรยายลักษณะงาน

6. โครงสร้างผู้รับผิดชอบแผนเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน



7. การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน

สถานการณ์ภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน	แนวทางในการปฏิบัติเตรียมความพร้อม	ผู้รับผิดชอบหลักและเบอร์โทรศัพท์	ผู้รับผิดชอบสำรองและเบอร์โทรศัพท์
น้ำท่วม	1. <u>ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก</u>		
ไฟไหม้			
แผ่นดินไหว			
โรคระบาด	2. <u>ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา</u>		
ประท้วง	<u>จัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ</u>		
อื่นๆ.....			
			
	3. <u>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ</u>		
	<u>ข้อมูลที่สำคัญ</u>		
			
			
	4. <u>ด้านบุคลากรหลัก/เจ้าหน้าที่</u>		
			
			
	5. <u>ประชาชน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</u>		
			
			

(.....)

ผู้เสนอแผน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

(.....)

ผู้อนุมัติแผน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

แบบฟอร์ม 13 แบบฟอร์มวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงาน/บุคคล)	ชื่อผู้ ประสานงาน	ที่อยู่/โทรศัพท์ ของผู้ ประสานงาน	ลักษณะงาน	ลักษณะ การสื่อสาร	ระดับความสัมพันธ์			
					แนบแน่น (3)	ปานกลาง (2)	ห่างเหิน (1)	ไม่มีความสัมพันธ์ (0)

(.....)

ผู้รายงาน

ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

แบบฟอร์ม 14 แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐ รอบ 12 เดือน

หน่วยงาน

1. ผลการดำเนินงาน

รหัสที่ รับผิดชอบ		ประเด็นการพิจารณา	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
หมวดที่.....				
	A			
	D			
	R/I			

2. ปัญหาในการดำเนินงาน

.....

3. แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา

3.1 การดำเนินการโดยหน่วยงาน

.....

3.2 ข้อเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อกำหนดเป็นนโยบายและยุทธศาสตร์

.....

4. ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน

.....

ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....