



ลักษณะสำคัญองค์การ

กระทรวงการต่างประเทศ

หน้าที่ตามกฎหมายของกระทรวงการต่างประเทศ

ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์

ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยกฎหมายระหว่างประเทศ

เป็นตัวแทนรัฐบาลในการเจรจาระหว่างประเทศ

ให้ความคุ้มครอง ส่งเสริม และดูแลสิทธิประโยชน์ของไทย

บูรณาการและประสานการดำเนินการกิจต่างประเทศ

พันธกิจของกระทรวงการต่างประเทศ

1. เป็นตัวแทนรัฐบาลในการประชุมและการเจรจาระหว่างประเทศ
2. เป็นองค์กรที่กำกับดูแลนโยบายการต่างประเทศในภาพรวม ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลยุทธ์ด้านการต่างประเทศ
3. คຸ້ມครอง ส่งเสริม และดูแลสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของคนไทยในต่างแดน
4. นำองค์ความรู้จากต่างประเทศ มาตรฐานสากล และบรรทัดฐานระหว่างประเทศ มาช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย

พันธกิจของกระทรวงการต่างประเทศ (ต่อ)

5. เสริมสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของไทยในต่างประเทศ และเวทีระหว่างประเทศ

6. ดำเนินงานเกี่ยวกับพิธีการและระเบียบแบบแผนสากลเพื่อสนับสนุนงานด้านการต่างประเทศ

7. ส่งเสริมและดำเนินงานด้านความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ

พันธกิจของกระทรวงการต่างประเทศ (ต่อ)

8. สร้างองค์ความรู้ด้านการต่างประเทศและให้ความรู้ความเข้าใจด้านการต่างประเทศต่อภาคส่วนต่าง ๆ

9. บูรณาการภารกิจด้านการต่างประเทศกับทุกภาคส่วน

10. พัฒนางองค์กรให้มีความพร้อมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

กลไก/วิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจ

ผลผลิต/บริการ	กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลไก/วิธีการ ในการส่งมอบ
1. การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ด้านการต่างประเทศ และกฎหมายระหว่าง ประเทศ	<u>ผู้รับบริการ</u> 1. รัฐบาลไทย 2. หน่วยราชการไทย <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 1. ทุกภาคส่วน (ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชา สังคม)	1. หนังสือราชการ 2. การประชุม 3. โทรศัพท์ 4. โทรสาร 5. e-mail

ผลผลิต/บริการ	กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลไก/วิธีการในการส่งมอบ
2. งานบริการด้านพิธี การทูต	<u>ผู้รับบริการ</u> 1. ราชวงศ์ไทย 2. นายกรัฐมนตรี 3. บุคคลสำคัญจากต่างประเทศ <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 1. สำนักพระราชเลขาธิการ 2. สำนักเลขาธิการ นรม. 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 4. ทำอากาศยานแห่งประเทศไทย	1. หนังสือราชการ 2. การประชุม 3. การหารือทวิภาคี 4. โทรศัพท์ 5. โทรสาร 6. e-mail

ผลผลิต/บริการ	กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลไก/วิธีการในการส่งมอบ
3. งานบริการด้านการส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคี (การให้ทุนการศึกษา ฝึกอบรม ดูนงาน และการสัมมนาในประเทศไทย)	<u>ผู้รับบริการ</u> 1. หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนของไทย 2. องค์กรเอกชนต่างประเทศ (NGOs) 3. ผู้รับทุนต่างประเทศ 4. ผู้รับทุนไทย <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 1. สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2. กรมสรรพากร/กรมศุลกากร 3. หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนและสถาบันการศึกษา ต่างๆ	1. หนังสือราชการ 2. การประชุม 3. การหารือทวิภาคี 4. การให้ทุนการศึกษา 5. การจัดการฝึกอบรม ดูนงาน และการสัมมนา 6. โทรศัพท์ 7. โทรสาร 8. e-mail

ผลผลิต/บริการ	กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลไก/วิธีการในการส่งมอบ
4. งานบริการด้านการ กงสุล	<u>ผู้รับบริการ</u> 1. ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านการกงสุล 2. ชาวต่างชาติที่มาขอรับการตรวจลงตราและการรับรองเอกสาร 3. ประชาชนที่ตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 1. สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2. กระทรวงมหาดไทย 3. คณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.)	1. ให้บริการผ่านจุดให้บริการ ได้แก่ กรมการกงสุล/ศูนย์ราชการ/สำนักงานในกรุงเทพ 5 แห่ง/ต่างจังหวัด 14 แห่ง 2. การจองคิวออนไลน์ล่วงหน้าในการขอรับบริการทำหนังสือเดินทางผ่านเว็บไซต์ 3. การบริการส่งเล่มหนังสือเดินทางผ่านไปรษณีย์ 4. การให้บริการข้อมูลด้านการกงสุลผ่านศูนย์บริการ Call Center และ Mobile Application

ผลผลิต/บริการ	กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลไก/วิธีการในการส่งมอบ
5. บริการให้ ข้อมูลด้านการ ต่างประเทศ	<u>ผู้รับบริการ</u> หน่วยงานภาครัฐ/ ภาคเอกชน/บุคคลทั่วไปที่มา ขอข้อมูลด้านการ ต่างประเทศ 2. สื่อมวลชน <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 1. หน่วยงานราชการ	1. ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร 2. การแถลงข่าว/Briefing/ Press Release 3. เว็บไซต์กระทรวงฯ (www.mfa.go.th) 4. สื่อออนไลน์ อาทิ เฟซบุ๊ก “กระทรวงการต่างประเทศ ทวิต เตอร์ “@MFAThai” และ G-News 5. สื่อสิ่งพิมพ์ของกระทรวงฯ อาทิ วารสารวิทยุสราญรมย์ และ จดหมายข่าวสราญรมย์ 6. วิทยุสราญรมย์ 7. กงสุลสัญจร / บัณฑิตสัญจร / อาเซียนสัญจร

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรนำในการขับเคลื่อน
นโยบายการต่างประเทศไทย
เพื่อผลประโยชน์ของชาติ

ค่านิยม



สมรรถนะหลักของกระทรวงการต่างประเทศ

การมุ่งผลสัมฤทธิ์

กระทรวงฯ สามารถ
ดำเนินการต่าง ๆ
เพื่อให้เกิดประโยชน์
สูงสุดต่อภารกิจ
ด้านการต่างประเทศ
ของไทย โดยอาศัย
กลไกการดำเนิน
ความสัมพันธ์ทางการ
ทูตและการต่างประเทศ

บริการที่ดี

กระทรวงฯ
ได้ปรับปรุง
กระบวนการ
ให้บริการแก่
ประชาชน

ส่งเสริมความ เชี่ยวชาญ

กระทรวงฯ
มีหน่วยงาน
ฝึกอบรม
ด้านต่าง ๆ
แก่บุคลากร

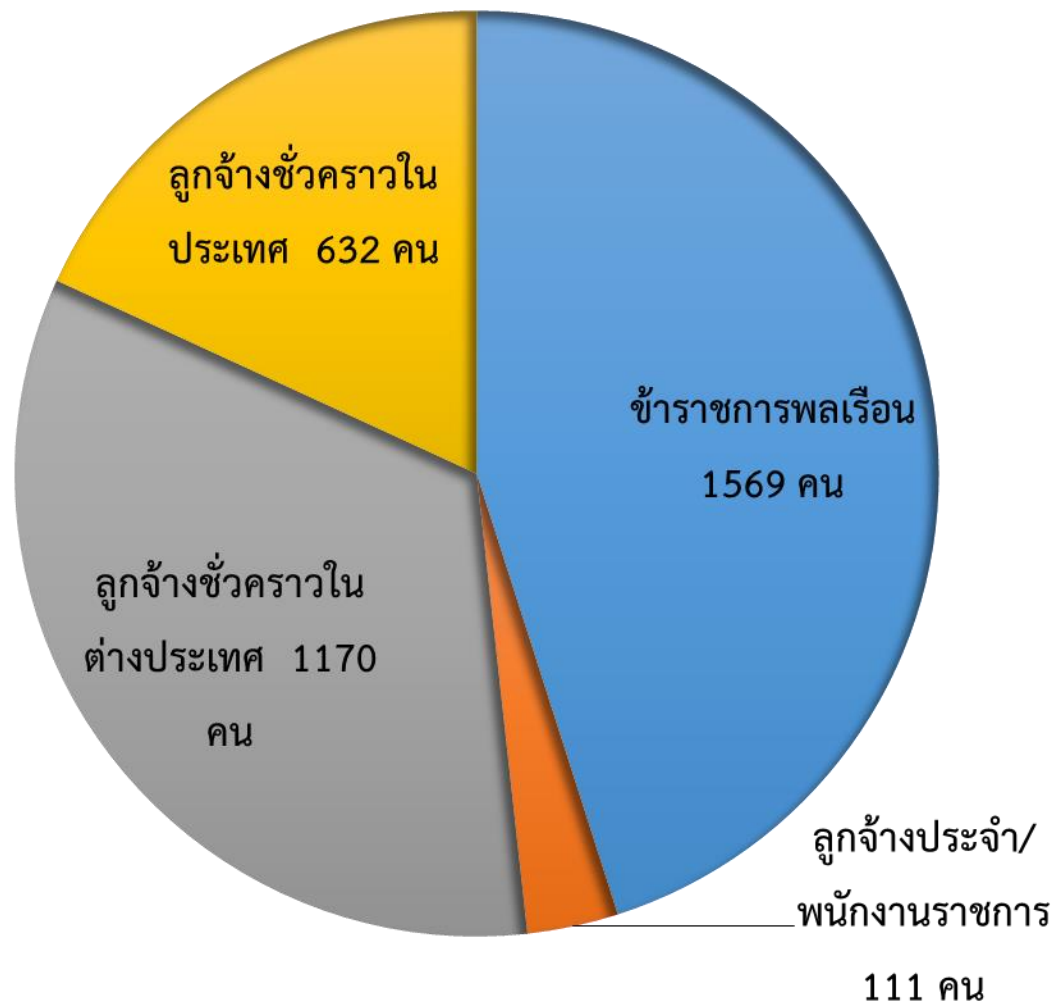
ยึดมั่น ความถูกต้อง

กระทรวงฯ
สามารถ
ดำเนินการ
สอดคล้องกับ
หลักธรรมา
ภิบาล

ทำงาน เป็นทีม

กระทรวงฯ
สามารถ
บูรณาการ
ภารกิจ

จำนวนบุคลากรกระทรวงการต่างประเทศ จำแนกตามประเภท



สินทรัพย์ของกระทรวงการต่างประเทศ

อาคารสถานที่ ได้แก่

อาคารถนนศรีอยุธยา อาคารกรมการกงสุล หน่วยงาน
ภายในศูนย์ราชการ สำนักงานหนังสือเดินทางในกรุงเทพ
และต่างจังหวัด

สินทรัพย์ของกระทรวงการต่างประเทศ

เทคโนโลยีที่สำคัญ ได้แก่

ระบบ Web Portal และ e-Submission / ระบบ Teamspeak /
ฐานข้อมูล e-library / ระบบ e-booking / VDO Conference /
ระบบการออกหนังสือเดินทางแบบอิเล็กทรอนิกส์ /
Web based application อาทิ
e-Privilege / ระบบ KPI Online / ระบบ ODA

สินทรัพย์ของกระทรวงการต่างประเทศ

อุปกรณ์ที่สำคัญ/สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่

ศูนย์ผลิตเอกสารและสื่อสิ่งพิมพ์ครบวงจร (Production House – PH)
ห้อง Lab สนับสนุนการฝึกอบรมล่ามและภาษา / ศูนย์ข่าว IO
ห้องประชุม / ห้องรับรอง / ห้องละหมาด / ห้องสมุด
ห้องสันทนาการ / ห้องอาหาร / ลานอเนกประสงค์ / Day Care Center
สระว่ายน้ำ / สนามเทนนิส / ห้องออกกำลังกาย

กฎหมาย ฎระเบียบ และข้อบังคับ ที่สำคัญ อาทิ

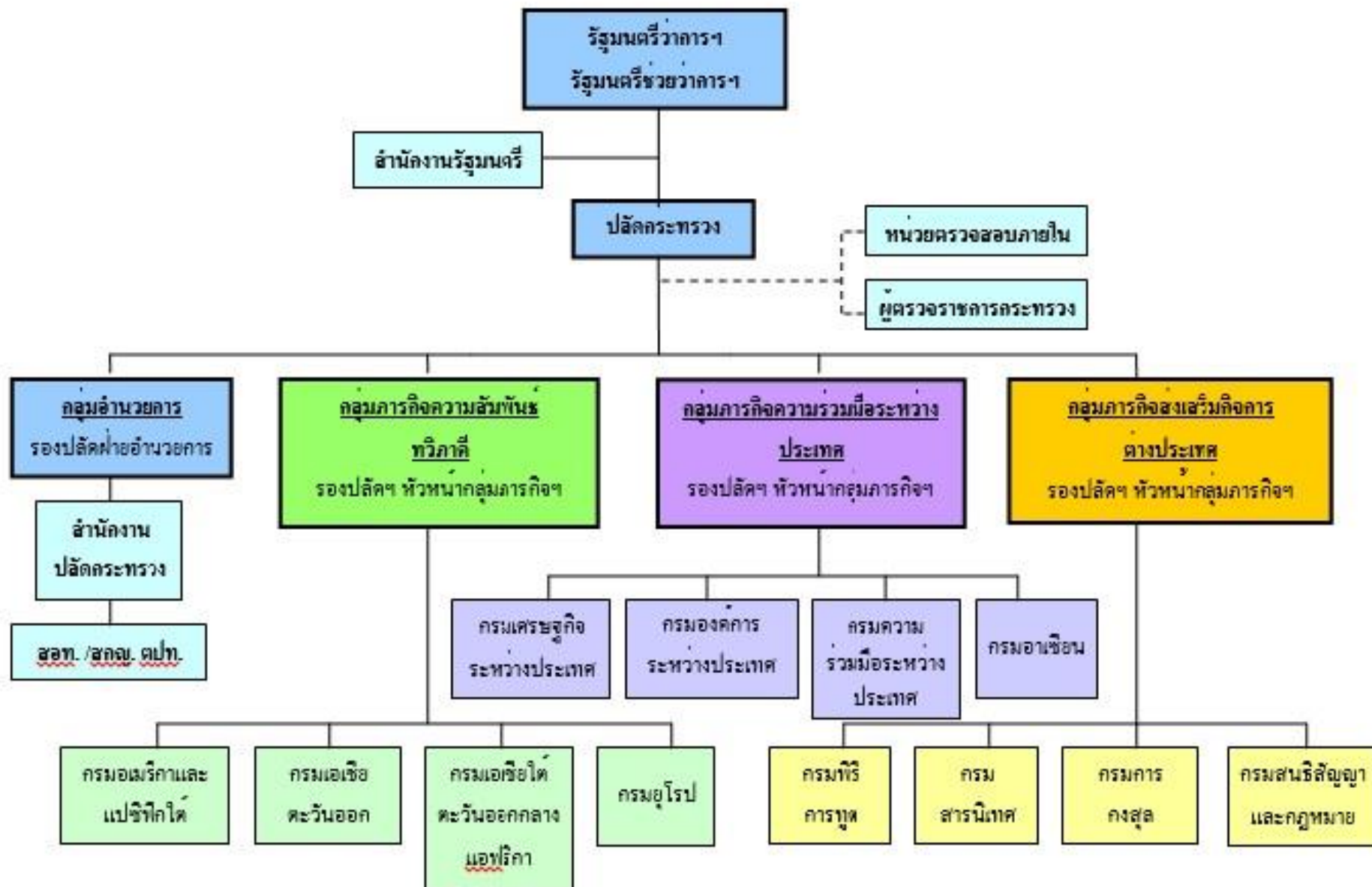
พ.ร.บ. คຸ້มครองการดำเนินงานของสหประชาชาติและทบวงการ
ชำนัญพิเศษในประเทศไทย พ.ศ. 2504

พ.ร.บ. ว่าด้วยเอกสิทธิ์และความคຸ້มกันทางการทูต พ.ศ. 2527

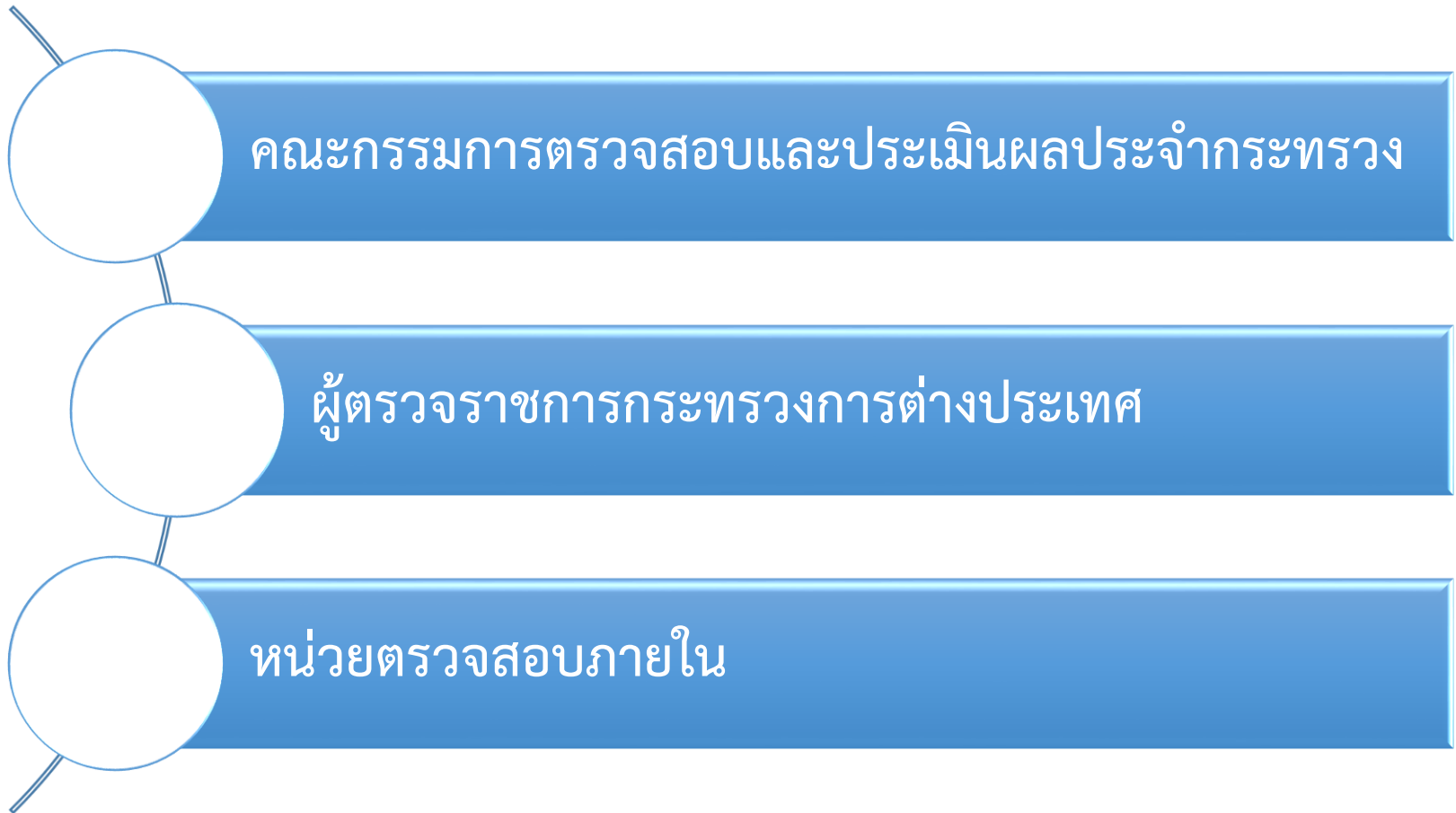
พ.ร.บ. คຸ້มครองการดำเนินงานของสมาคมประชาคมแห่งเอเชีย
ตะวันออกเฉียงใต้ พ.ศ. 2551 และ พรบ. คຸ້มครองการดำเนินงาน
ของสมาคมประชาคมแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.
2558

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารราชการในต่างประเทศ
พ.ศ. 2552 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2555

โครงสร้างการบริหารงานของกระทรวงการต่างประเทศ



การกำกับดูแลองค์การ



กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระทรวงการต่างประเทศ

ที่	ประเภทงานบริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการต่างประเทศ และกฎหมายระหว่างประเทศ	1. รัฐบาล / คณะรัฐมนตรี 2. หน่วยงานราชการ	1. ทุกภาคส่วน 2. สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศไทย
2	งานบริการด้านพิธีการทูต	1. ราชวงศ์ไทย 2. นายกรัฐมนตรี 3. บุคคลสำคัญจากต่างประเทศ	1. สำนักราชเลขาธิการ 2. สำนักเลขาธิการ นรม. 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 4. ทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระทรวงการต่างประเทศ

ที่	ประเภทงานบริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3	งานบริการด้านการกงสุล	1. ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านการกงสุล 2. ประชาชนที่ตกทุกข์ได้ยากใน ตปท.	1. สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2. กระทรวงมหาดไทย 3. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
4	การส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ	1. หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนของไทย 2. องค์กรเอกชนต่างประเทศ (NGOs) 3. ผู้รับทุนต่างประเทศ/ ผู้รับทุนไทย 4. องค์กรรัฐบาลต่างประเทศ/องค์กรระหว่างประเทศ/อาสาสมัครต่างประเทศ	1. สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2. กรมสรรพากร/กรมศุลกากร 3. หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ
5	การส่งเสริม Public Diplomacy	1. ทุกภาคส่วน 2. สื่อมวลชน	1. หน่วยงานราชการ

ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระทรวงการต่างประเทศ

ผลผลิต	ความคาดหวัง
1. การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการต่างประเทศ และกฎหมายระหว่างประเทศ	1. ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน 2. ความครบถ้วนและครอบคลุมตามความต้องการของผู้รับบริการ 3. ความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์
2. งานบริการด้านพิธีการทูต	1. ความถูกต้องตามแบบพิธีการ 2. ความเชี่ยวชาญ ความแม่นยำในการปฏิบัติงาน 3. ความรวดเร็ว ทันเวลา

ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระทรวงการต่างประเทศ

ผลผลิต	ความคาดหวัง
3. งานบริการด้านการส่งเสริมความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศทั้งในระดับทวิ ภาคีและพหุภาคี	1. ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน 2. ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมตาม ความต้องการของผู้รับบริการ 3. ความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา
4. งานบริการด้านการกงสุล	1. การบริการที่สะดวก รวดเร็ว 2. ความถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง 3. เจ้าหน้าที่สุภาพ สามารถตอบข้อซักถาม ได้ชัดเจน
5. บริการให้ข้อมูลด้านการต่างประเทศ	1. ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน 2. ความสะดวกในการเข้าถึง/สืบค้นข้อมูล 3. เข้าใจง่าย

ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

ส่วนราชการ / องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติ ร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญ ในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน	กลไกที่สำคัญในการ สื่อสารระหว่างกัน	นวัตกรรมร่วมกัน
สถาน เอกอัครราชทูต/ สถานกงสุล ต่างประเทศ / องค์กรระหว่าง ประเทศประจำ ประเทศไทย	- ดำเนินงานความร่วมมือเพื่อส่งเสริม ความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศทั้ง ในระดับ ทวิภาคี และพหุภาคี	- การส่งเสริม ผลประโยชน์ ร่วมกันต่างประเทศ (Mutual Benefits) - การส่งเสริม คสพ. ที่ดีระหว่างกัน	1. หนังสือราชการ 2. ประชุมหารือ 3. โทรศัพท์/โทรสาร 4. E-mail	- การพัฒนาระบบ e-Privilege

ส่วนราชการ / องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติ ร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญ ในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน	กลไกที่สำคัญในการ สื่อสารระหว่างกัน	นวัตกรรมร่วมกัน
<u>ส่วนราชการที่</u> เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินการกิจ ด้านการ ต่างประเทศ (รัฐบาล/ กระทรวง/กรม รัฐวิสาหกิจ/ องค์กรอิสระ ต่างๆ)	- ผลักดันผลประโยชน์ของไทยในการดำเนินคสพ. กับ ตปท. - บูรณาการและประสานงานดำเนินกิจการ ตปท. กับหน่วยงานต่างๆ	- ความเป็นเอกภาพในการดำเนินงานด้านการ ตปท. ภายใต้ยุทธศาสตร์การต่างประเทศของรัฐบาล	1. หนังสือราชการ 2. ประชุม/สัมมนา/อบรมปฏิบัติการ 3. การศึกษาดูงานระหว่างหน่วยงาน 4. การบริหารจัดการความรู้ 5. โทรศัพท์/โทรสาร 6. E-mail	- การจัดทำแบบฟอร์มราชการสองภาษา - การพัฒนาชุดข้อสอบภาษาอังกฤษ DIFA TES ที่ได้มาตรฐานระดับสากล - การพัฒนาระบบ ODA

ส่วนราชการ / องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติ ร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญ ในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน	กลไกที่สำคัญในการ สื่อสารระหว่างกัน	นวัตกรรมร่วมกัน
<u>หน่วยงานกลาง</u> - กรมบัญชีกลาง - สำนัก งบประมาณ - สำนักงาน ก.พ. - สำนักงาน ก.พ.ร. - สศช.	- การบริหาร งบประมาณ - การบริหาร บุคลากร - การบริหาร องค์การ - การบริหาร ยุทธศาสตร์	- ความถูกต้องตาม ระเบียบ/คู่มือ/ แนวปฏิบัติ - ระเบียบการ จัดสรร - ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันตาม เวลาที่กำหนด	1. หนังสือราชการ 2. ระบบ GFMIS 3. ระบบ e-GP 4. ระบบ e-SAR 5. ระบบ PMOC	- การพัฒนาระบบ ระบบ KPI Online ระดับบุคคลและ ระดับหน่วยงาน

ส่วนราชการ / องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติ ร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญ ในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน	กลไกที่สำคัญในการ สื่อสารระหว่างกัน	นวัตกรรมร่วมกัน
สื่อมวลชน	- เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารด้านการ ต่างประเทศ	- ความถูกต้องของ ข้อมูลข่าวสาร - ความรวดเร็ว ทัน ต่อเหตุการณ์	1.การจัดแถลงข่าว ของโฆษก กระทรวงฯ 2.การเผยแพร่ ข่าวสารนิเทศผ่าน press release / เว็บไซต์กระทรวงฯ / สื่อออนไลน์ต่างๆ / สถานีวิทยุสุราษฎร์ 5. การจัดสัมมนา 6. โทรศัพท์/โทรสาร 7. E-mail	- การพัฒนา รูปแบบการ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารผ่านสื่อ สังคมออนไลน์ ต่างๆ อาทิ e- Book / Live Facebook Sararom Radio

คู่เทียบ (Benchmarking/ Best practices/ มาตรฐานระหว่างประเทศ)

ประเด็น	คู่เทียบ
การผลิตหนังสือเดินทาง	มาตรฐานสากลตามข้อกำหนดของ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)
การพัฒนาแบบทดสอบวัดระดับความรู้ ความสามารถทางภาษาอังกฤษ ให้ บุคลากรภาครัฐการ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรอิสระภายใต้กำกับของรัฐ	Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) ของสหภาพยุโรป International Language Testing Association (ILTA)

คู่แข่ง (Benchmarking/ Best practices/ มาตรฐาน ระหว่างประเทศ)

ประเด็น	คู่แข่ง
การผลักดันให้ประเทศไทยหรือผู้แทนของประเทศไทยได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกหรือดำรงตำแหน่งสำคัญในองค์การระหว่างประเทศต่าง ๆ	ประเทศสมาชิกขององค์การระหว่างประเทศต่างๆ
ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

ด้าน	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
พันธกิจ	กระแสโลกาภิวัตน์ และพลวัตของการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ผกผันและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในรูปแบบที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้การดำเนินบริบทด้านการต่างประเทศมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น กระทรวงฯ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัว และเตรียมพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว	กระทรวงฯ มีกลไกการบริหารงานเชิงนโยบายที่มีประสิทธิภาพและมีความคล่องตัวสูง (การประชุมระดับอธิบดี/การประชุมอธิบดี/ การประชุมประสานงานกรม/การมอบอำนาจ/ การจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจ) ที่ทำให้กระทรวงฯ มีความพร้อมและสามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

ด้าน	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
ด้านปฏิบัติการ	การบูรณาการและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกประเทศ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในการส่งเสริมความสัมพันธ์ในกรอบทวิภาคีและพหุภาคี รวมทั้งความเชื่อมโยงที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องระหว่างประเด็นระหว่างประเทศกับประเด็นภายในประเทศ ทำให้ต้องมีการส่งเสริมการบูรณาการระหว่างทีมประเทศไทยให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเร่งด่วน	1. มีกฎ ระเบียบต่างๆ ที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการในต่างประเทศแบบบูรณาการ 2. กระทรวงฯ ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมประเทศไทย 3. รวม. กต. เป็นประธานคณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์บูรณาการด้านต่างประเทศ ทวิภาคี/พหุภาคี และคณะกรรมการโครงสร้างบุคลากรของไทยที่ประจำการในต่างประเทศ

ด้าน	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
ด้านความ รับผิดชอบ ต่อสังคม	1. ปัจจุบันการต่างประเทศถือเป็นเรื่องใกล้ตัวสำหรับประชาชนและทุกภาคส่วน ทำให้กระทรวงฯ จำเป็นต้องสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ครบคลุม และทันต่อเหตุการณ์ ให้แก่ประชาชนและภาคส่วนต่างๆ 2. ปัจจุบันเป็นยุคของการบริหารบ้านเมืองตามหลักธรรมาภิบาล ส่วนราชการต่างๆ ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและมีคุณธรรม สามารถตรวจสอบได้	1. กระทรวงฯ มีการพัฒนาเครื่องมือและช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนและภาคส่วนต่างๆ อย่างต่อเนื่อง 2. กระทรวงฯ มีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ในระดับสูงมาก (คะแนน 83.90)

ด้าน	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
ด้านบุคลากร	1. ขนาดขององค์กรซึ่งเป็นองค์กรขนาดเล็กทั้งในแง่ของคนและงบประมาณ ไม่ได้สัดส่วนกับปริมาณงานและภารกิจด้านการต่างประเทศที่นับวันจะเพิ่มขึ้นมาก	กระทรวงฯ มีระบบการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของบุคลากรในด้านต่างๆ สำหรับบุคลากรในทุกกระดับ ที่มีคุณภาพ ที่ช่วยเสริมทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน อันจะช่วยทดแทนการขาดอัตรากำลังที่เพียงพอของกระทรวงฯ ได้ในระดับหนึ่ง
	2. บุคลากรของกระทรวงฯ มีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายหน้าที่บ่อย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน และมีผลกระทบต่อการกระบวนการพัฒนาบุคลากรตามความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	

กระบวนการสร้างคุณค่า

1	กระบวนการเตรียมการเยือนต่างประเทศของบุคคลสำคัญของไทยในระดับต่าง ๆ
2	กระบวนการรับรองและอำนวยความสะดวกกับบุคคลสำคัญจากต่างประเทศในระดับต่าง ๆ
3	กระบวนการให้เอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
4	กระบวนการจัด-เข้าร่วมประชุมเจรจาระหว่างประเทศ
5	กระบวนการการดำเนินงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนา กับต่างประเทศ
6	กระบวนการออกหนังสือเดินทาง
7	กระบวนการคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ
8	กระบวนการรับรองเอกสาร
9	กระบวนการตรวจลงตรา
10	กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการต่างประเทศ

	กระบวนการสนับสนุน
1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
2	กระบวนการบริหารจัดการงบประมาณ
3	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
4	กระบวนการ E –submission

แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงและประเมินผลการดำเนินการ

กลไกกำกับติดตาม
ความก้าวหน้า

- เช่น การประชุมผู้บริหาร/การประชุมคณะกรรมการ/การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ

การสำรวจความคิดเห็นของ
ผู้รับบริการ

- เช่น การสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความคิดเห็น
ของบุคลากร

- ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวง/การบริหารอาคาร/การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- เช่น CEO Forum/ Director's Forum

นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

- เช่น E-Privilege / KPI Online / ODA



กระทรวงการต่างประเทศ

MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS

หมวด 1

การนำองค์กร

LEADERSHIP

LD 1 ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

LD 2 ผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

LD 3 ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล

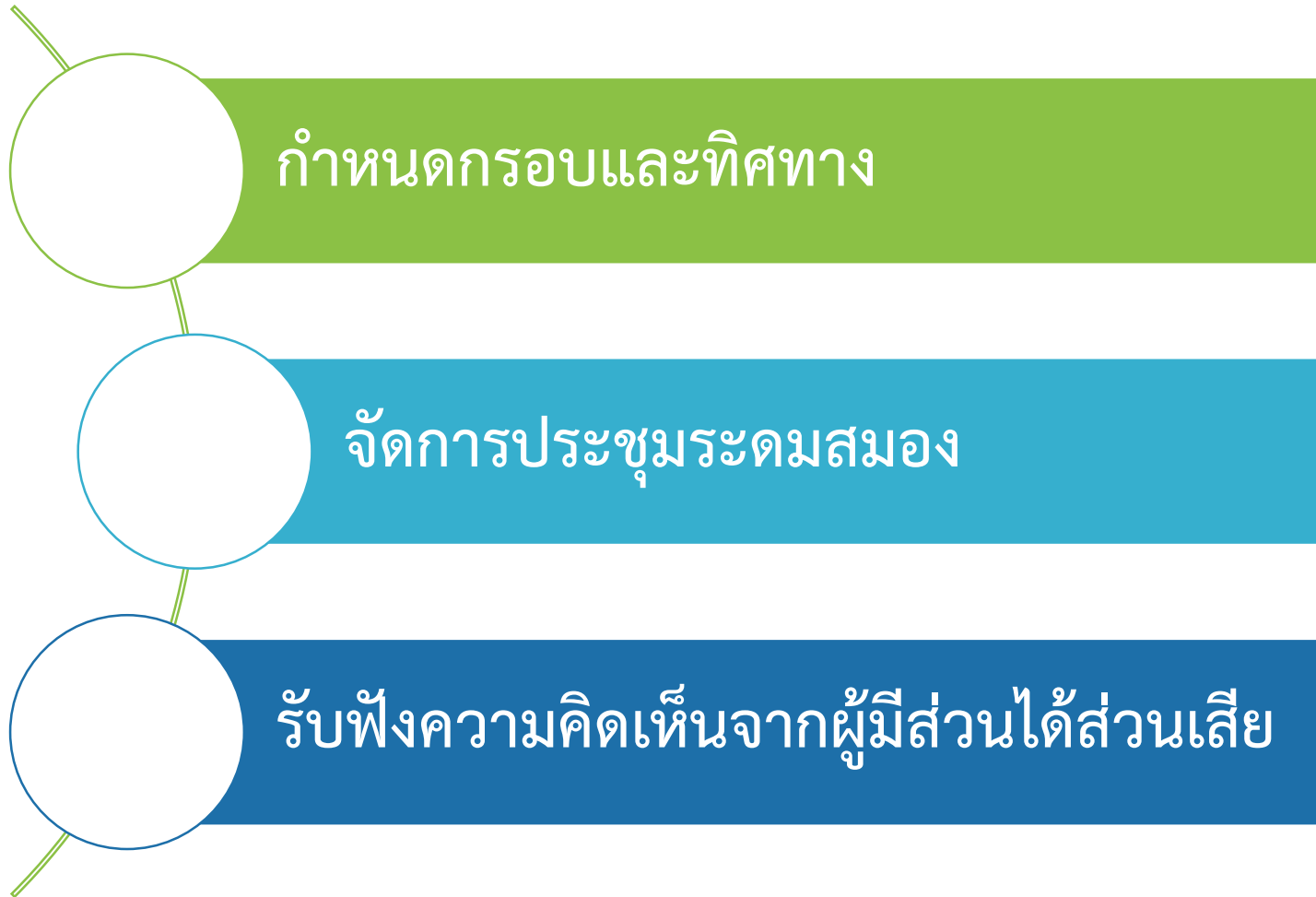
LD 4 ส่วนราชการมีการดำเนินการระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

LD 5 ส่วนราชการมีวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ทั่ววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ

หมวด 1 การนำองค์กร

LD1ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่าน ระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกัน ในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
A (0.4)	แนวทางและวิธีการของผู้บริหารที่มีบทบาทหลักในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม และการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าว
D (0.3)	1. ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมโดยมุ่งเน้น ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. ผู้บริหารของส่วนราชการมีการดำเนินการสื่อสารไปสู่บุคลากรครอบคลุมทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
R/I (0.3)	1. บุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม 2. ส่วนราชการมีการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการและสามารถบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนดไว้ 3. ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทบาทของผู้บริหารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์



การสื่อสารแผนยุทธศาสตร์

เป้าหมาย : บุคลากรทุกระดับภายในกระทรวง



การสื่อสารแผนยุทธศาสตร์

เป้าหมาย : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การบรรยายเกี่ยวกับยุทธศาสตร์กระทรวง
(ต่อส่วนราชการอื่น ๆ)

สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยู เว็บไซต์ และ social
media ต่าง ๆ

ค่านิยม กระทรวงการต่างประเทศ



เครื่องมือส่งเสริมให้บุคลากร ประพฤติตามค่านิยม

MFA Awards

การปลูกฝังจริยธรรม

การพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็น

การจัดทำ IPA



LD2 ผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

A (0.4)	แนวทางและวิธีการของผู้บริหารส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล
D (0.3)	1. ผู้บริหารของส่วนราชการให้นโยบาย สร้างบรรยากาศกำหนดแนวทาง กำกับ ติดตาม แสดงตนเป็นตัวอย่างที่ดี 2. ผู้บริหารกำหนดและติดตามตัววัดหรือตัวชี้วัดการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ
R/I (0.3)	1. ทำให้มั่นใจว่าพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับหลักจริยธรรม พฤติกรรมที่มีจริยธรรมควรมีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด รวมทั้งผู้ส่งมอบและชุมชนของส่วนราชการ 2. บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ 3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล

ผู้บริหารแสดงความมุ่งมั่น
ในการประพฤติตาม
หลักธรรมาภิบาล

นโยบายกำกับดูแลองค์การที่ดี

การกระจายอำนาจ

การมุ่งเน้นคุณธรรม ความโปร่งใส

ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ

การมุ่งเน้นประสิทธิผล : การประเมินผล

การเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณ

การมีส่วนร่วม : กลไกประชารัฐ

ตัวชี้วัดตามหลักธรรมาภิบาลของกระทรวงการต่างประเทศ

- 1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามนโยบายกำกับดูแลองค์การที่ดี
- 2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ของกระทรวงฯ
- 3 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงฯ
- 4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ
- 5 ความน่าเชื่อถือด้านธรรมาภิบาล / ภาพลักษณ์ที่ดี / ให้บริการด้วยความยุติธรรม
- 6 การดำเนินการอย่างมีคุณธรรมและมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (ITA)
- 7 ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่าย

ความเชื่อมั่นในด้านธรรมาภิบาล

ต่อกระทรวงการต่างประเทศ

ธรรมาภิบาล

ร้อยละ 81.69

ภาพลักษณ์ที่ดี

ร้อยละ 83.60

ยุติธรรม

ร้อยละ 81.55

กระทรวงการต่างประเทศได้รับรางวัลจากนายกรัฐมนตรี
ในโอกาสที่ได้รับผลการประเมินคุณธรรม
และความโปร่งใสการดำเนินงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ในระดับสูงมาก
(คะแนน 83.90)

LD3 ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล	
A (0.4)	มีแนวทางและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเช่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การออกแบบหรือทบทวนระบบงานและรูปแบบ การปฏิบัติงาน การปรับปรุงแก้ไข กฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่ง การทบทวนผลการดำเนินงาน การสื่อสารที่ชัดเจน และการส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
D (0.3)	ผู้บริหารและส่วนราชการดำเนินการตามแผนงาน กิจกรรมในการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กร
R/I (0.3)	1. ส่วนราชการมีความพร้อมที่จะตอบสนองความจำเป็นในการบรรลุพันธกิจและยุทธศาสตร์ในปัจจุบันและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต 2. ส่วนราชการมีความคล่องตัวในการบริหารงาน ขององค์กรสามารถแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา 3. ส่วนราชการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ เกิดการเรียนรู้ในระดับองค์กรและระดับบุคคล

แนวทางและวิธีสร้าง
สภาพแวดล้อมในองค์กร

การมอบอำนาจ

การออกแบบ/ทบทวนระบบงาน

การปรับปรุงแก้ไขระเบียบ

การทบทวนผลการดำเนินงาน

การสื่อสารที่ชัดเจน

การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การมอบอำนาจ



การทบทวนระบบงาน/ผลการดำเนินงาน



ประชุม
คณะทำงาน/
คณะกรรมการ

ประชุม
ประสานงาน
ระหว่าง
หน่วยงาน

ประชุมระดับ
อธิบดี

ประชุมอธิบดี

การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



LD 4 ส่วนราชการมีการดำเนินการระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบต่อการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
A (0.4)	แนวทางและวิธีการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบต่อการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
D (0.3)	1. มีการดำเนินการตามวิธีการในการกำกับดูแลองค์การที่ดี 2. มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการในการกำกับดูแลองค์การที่ดี
R/I (0.3)	1. บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 2. มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและมีธรรมาภิบาล 3. มีความรับผิดชอบต่อ สามารถปฏิบัติอย่างยุติธรรม ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. มีความเชื่อถือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม และมีภาพลักษณ์ที่ดี

แนวทางกำกับดูแล องค์กรที่ดี

นโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี

การจัดทำแผนควบคุมภายใน

การตรวจราชการ

การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส

การจัดทำแผนต้นทุนต่อหน่วย

LD 5 ส่วนราชการมีวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ	
A (0.4)	1. มีการคำนึงถึงผลกระทบทางลบจากการดำเนินงานตามพันธกิจวิเคราะห์และประเมินถึงระดับความรุนแรงและกลุ่มเป้าหมายของผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น <u>2. มีการกำหนดมาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบตามลำดับความสำคัญของผลกระทบทางลบที่อาจจะเกิดขึ้น</u>
D (0.3)	1. มีการดำเนินการตามมาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ 2. มีการกำหนดและติดตามตัววัดหรือตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้น
R/I (0.3)	<u>1. มีความเชื่อมโยงไปสู่การดำเนินการในการเตรียมการเชิงรุก และจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือเชื่อมโยงการนำมาใช้ประกอบในการจัดทำยุทธศาสตร์</u> 2. ลดความเสียหายความสูญเสียจากการทำงานและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น

1

ที่ผ่านมา กระทรวงการการต่างประเทศยังไม่เคยมีการดำเนินการใดๆ
ที่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบกับสังคม

การขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องของประชาชน รวมทั้งภาคส่วนต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินนโยบายการต่างประเทศของกระทรวงฯ ยังคงเป็นปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบฯ อยู่

2

3

การสร้างความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินนโยบายต่างประเทศของกระทรวงฯ ยังคงเป็นแนวทางการป้องกันที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

มาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ

การแถลงข่าว/ การจัดทำ

Press Release

สื่อวิทยุ

วิทยุสุราษฎร์

สื่อบุคคล

ลงบทความใน

สื่อสิ่งพิมพ์

วารสารวิทยุสุราษฎร์

จดหมายข่าวสุราษฎร์

สื่อออนไลน์ : www.mfa.go.th

เฟซบุ๊ก “กระทรวงการต่างประเทศ” และ
“Saranrom Radio” ทวิตเตอร์ “@MFAThai”
และ อินสตาแกรม “mfa_thailand”

อื่น ๆ : โครงการบัวแก้วสัญจร

การเป็นวิทยากรบรรยาย/ อบรม/ สัมมนาเกี่ยวกับประเด็นด้านการต่างประเทศ

ตัวชี้วัด “ร้อยละการดำเนินการตามแผนการส่งเสริมความรู้
ความเข้าใจด้านการต่างประเทศสู่สาธารณชน”

ผลการดำเนินการ: ดำเนินการตามแผนที่กำหนดได้ร้อยละ 100

(ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559)



หมวด 2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

STRATEGIC PLANNING

SP1 ส่วนราชการมีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีการระบุขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญกรอบระยะเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวพิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	
A (0.4)	1. แนวทางและวิธีการในการวางแผนยุทธศาสตร์ระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์กร 2. กระบวนการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน และองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนยุทธศาสตร์
D (0.3)	มีการวางแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ตามแนวทาง วิธีการ และกระบวนการที่กำหนดไว้
R/I (0.3)	1. แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต 2. แผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ อาทิ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ แผนงาน โครงการ และกิจกรรม มีความสอดคล้อง และตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้ - ลักษณะสำคัญขององค์กร :ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - วิสัยทัศน์และพันธกิจ - ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการต่างประเทศ(พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๑)

ยกร่าง

การหารือเบื้องต้นระหว่างหน่วยงานหลักภายในกระทรวงฯ

ยกร่างแผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี

ระดมสมองกับหน่วยงานภายในกระทรวงฯ (๔ ครั้ง)

รับฟังความคิดเห็นจากข้าราชการกระทรวงฯ
ทั้งในและต่างประเทศผ่านแบบสอบถามออนไลน์

การรับฟังความเห็น
และปรับปรุงร่าง

ขอรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(หน่วยงานภายนอก)

หารือในการประชุม ออท./กสญ. ทั่วโลก

ปรับปรุงร่างแผนยุทธศาสตร์

การขอความเห็นชอบ

ประชุมผู้บริหารกระทรวงฯ ขอความเห็นชอบต่อ
ร่างแผนยุทธศาสตร์กระทรวงฯ

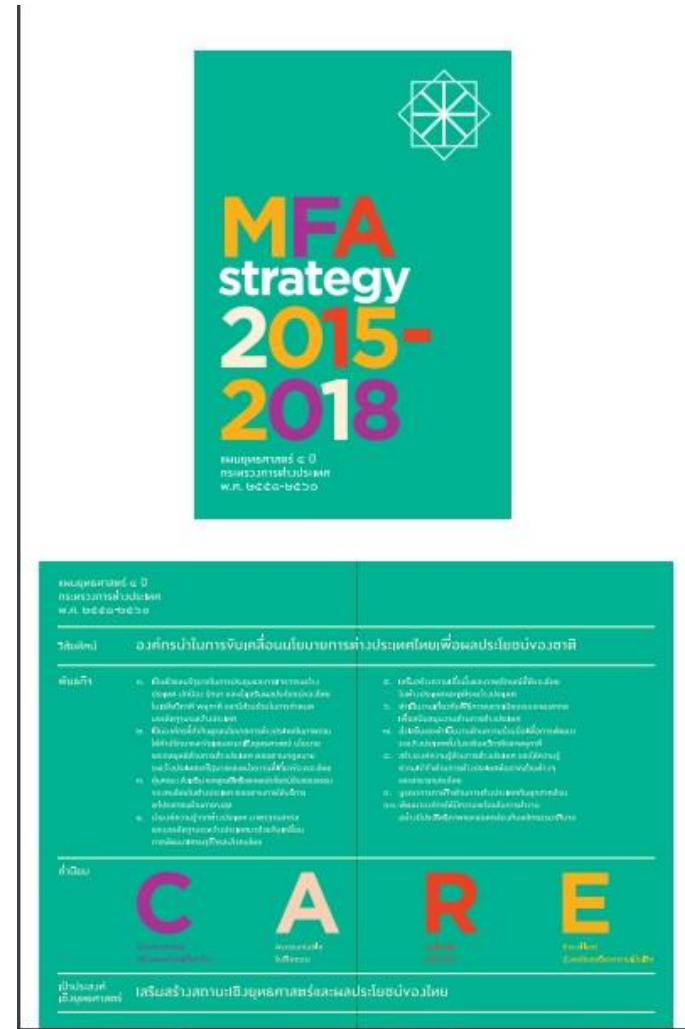
ได้รับความเห็นชอบจาก รอง นรม. และ รมว. กต.

ประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้แก่หน่วยงาน
ทั้งภายในและภายนอกกระทรวงฯ ใช้งาน

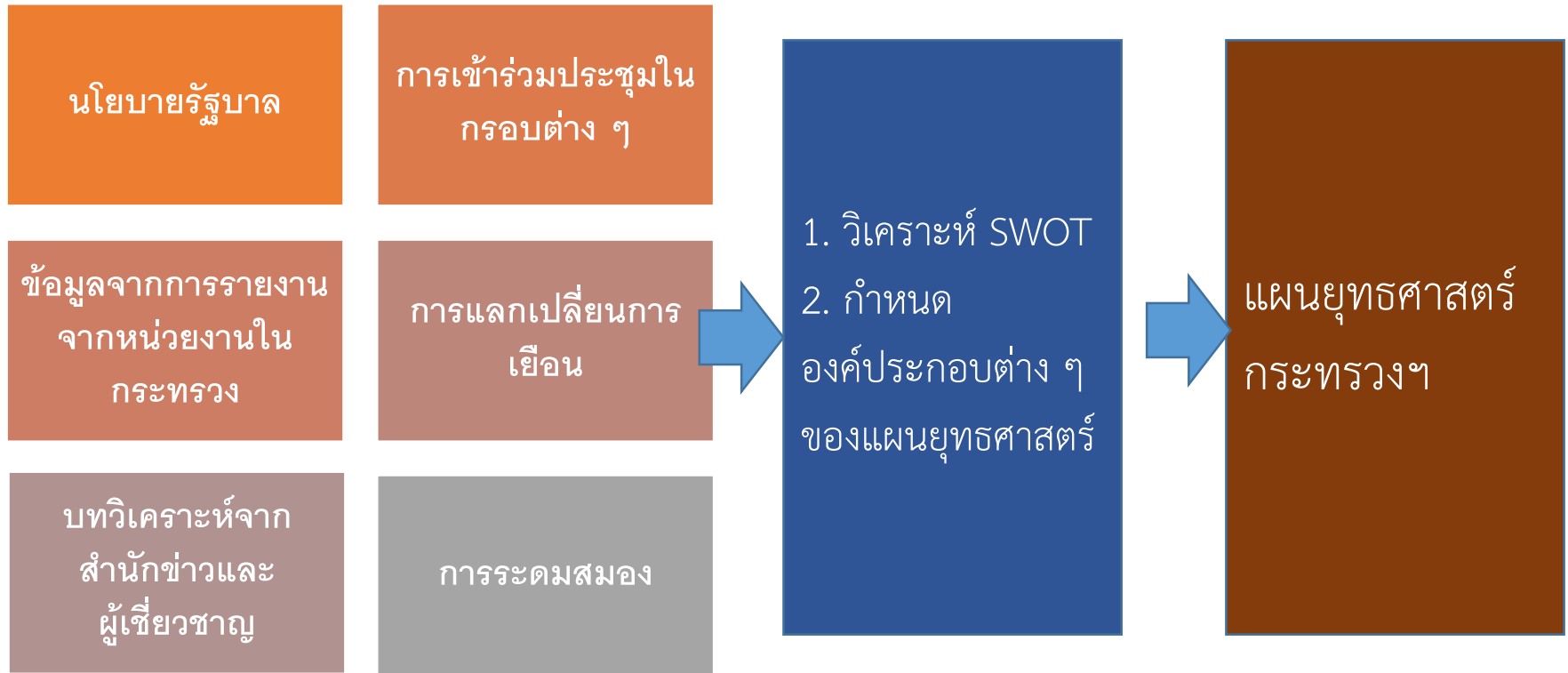
ยุทธศาสตร์กระทรวงการต่างประเทศ

พ.ศ 2558-2561



SP2 ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด	
A (0.4)	1. แสดงวิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุมและเหมาะสมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ 2. รายการข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผน ที่กำหนดรายละเอียด กรอบระยะเวลาในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน 3. แสดงแนวทางวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์
D (0.3)	1. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์ 2. สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่อาจเกิดขึ้น
R/I (0.3)	แผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ อาทิ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ แผนงาน โครงการและกิจกรรมมีความสอดคล้อง และตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้ - ลักษณะสำคัญขององค์การ :ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - วิสัยทัศน์และพันธกิจ - โอกาสและทิศทางในอนาคตของส่วนราชการ - ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์

ข้อมูลสารสนเทศ และการรวบรวมข้อมูลในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์



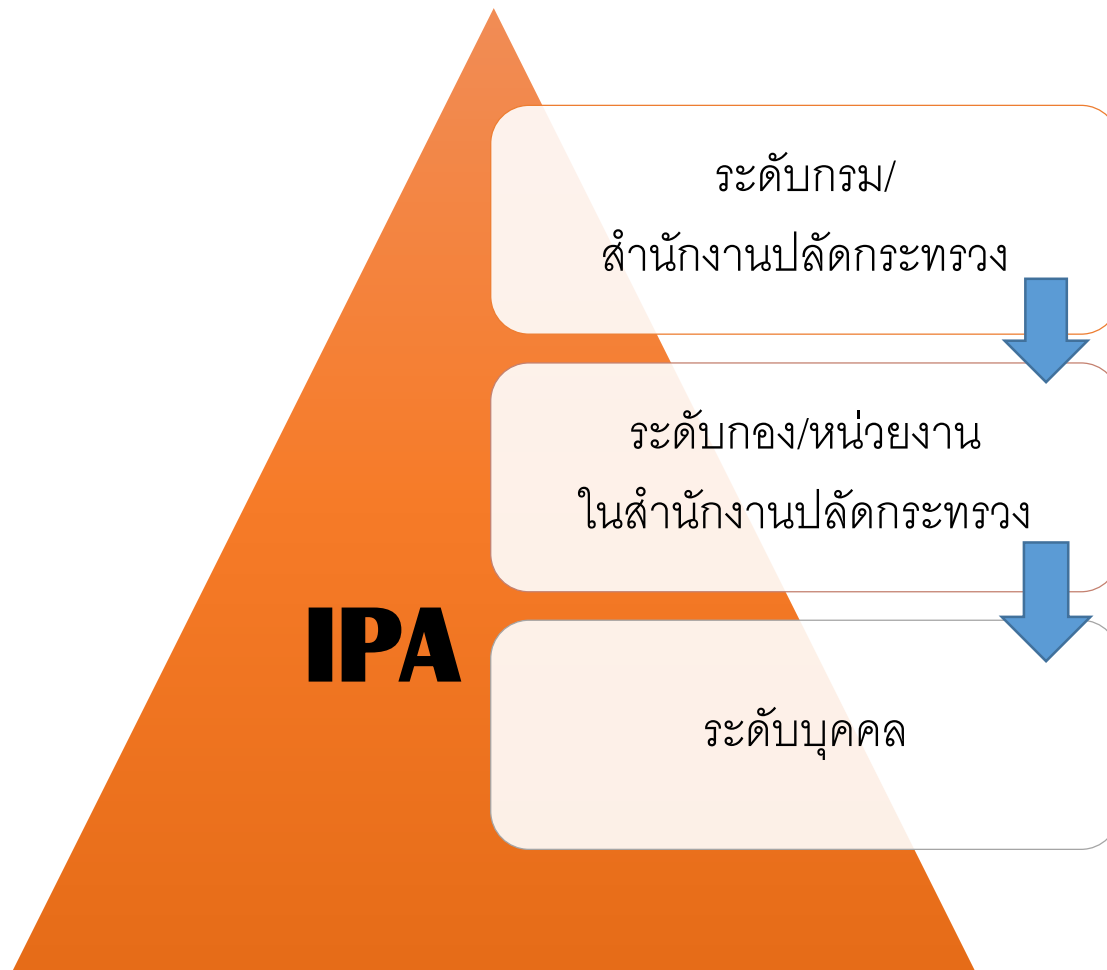
SP3 ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญโดยคำนึงถึงความพร้อมของทรัพยากรของส่วนราชการ สื่อสารสร้างความเข้าใจรวมถึงนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ของส่วนราชการ	
A (0.4)	มีการกำหนดแผนงาน กรอบระยะเวลา การจัดทำแผนปฏิบัติการที่มีความชัดเจน
D (0.3)	1. ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการที่ระบุรายละเอียดของแผนงาน โครงการ กิจกรรมที่มีความชัดเจน รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ 2. มีการสื่อสารแผนปฏิบัติราชการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการนำแผนปฏิบัติราชการประจำปีสู่การปฏิบัติ
R/I (0.3)	1. แผนปฏิบัติการมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ 2. แผนปฏิบัติการมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความพร้อมของทรัพยากรที่ส่วนราชการมีอยู่ 3. แผนปฏิบัติการมีความสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้

แผนปฏิบัติการ 4 ปี



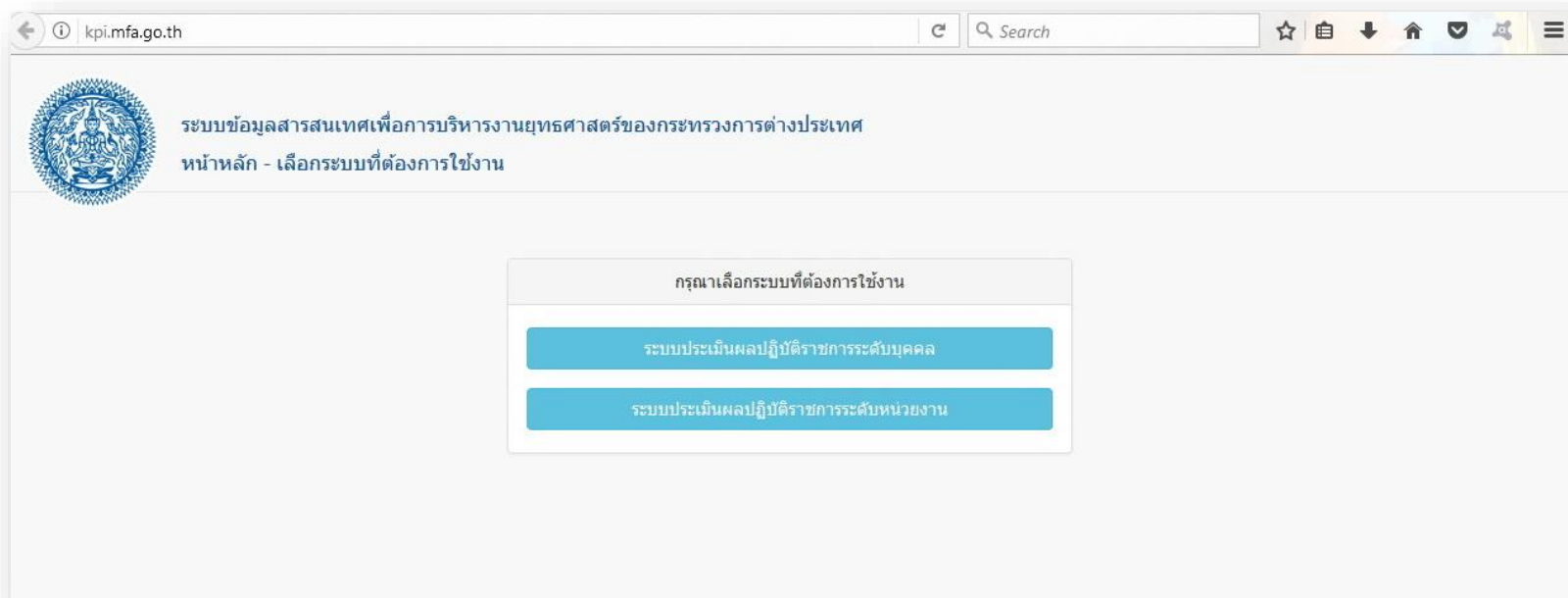
SP4 ส่วนราชการมีระบบการกำกับและติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการทบทวนและปรับแผนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์	
A (0.4)	1. ส่วนราชการมีระบบในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ 2. ส่วนราชการมีแผนงานและแนวทางในการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญไปสู่ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคลเพื่อใช้ในการกำกับติดตาม และประเมินผลสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
D (0.3)	1. ส่วนราชการมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญและระดับหน่วยงานและระดับบุคคล 2. ส่วนราชการมีการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ
R/I (0.3)	1. ส่วนราชการนำข้อมูลที่ได้รับจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมาใช้ในการทบทวนแผนปฏิบัติการ ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา 2. ส่วนราชการนำข้อมูลจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสม 3. มีการเชื่อมโยงผลการปฏิบัติการกับระบบการจัดสรรสิ่งจูงใจ

การจัดทำ IPA (Internal Performance Agreement – IPA)



ระบบ KPI Online

<http://kpi.mfa.go.th>



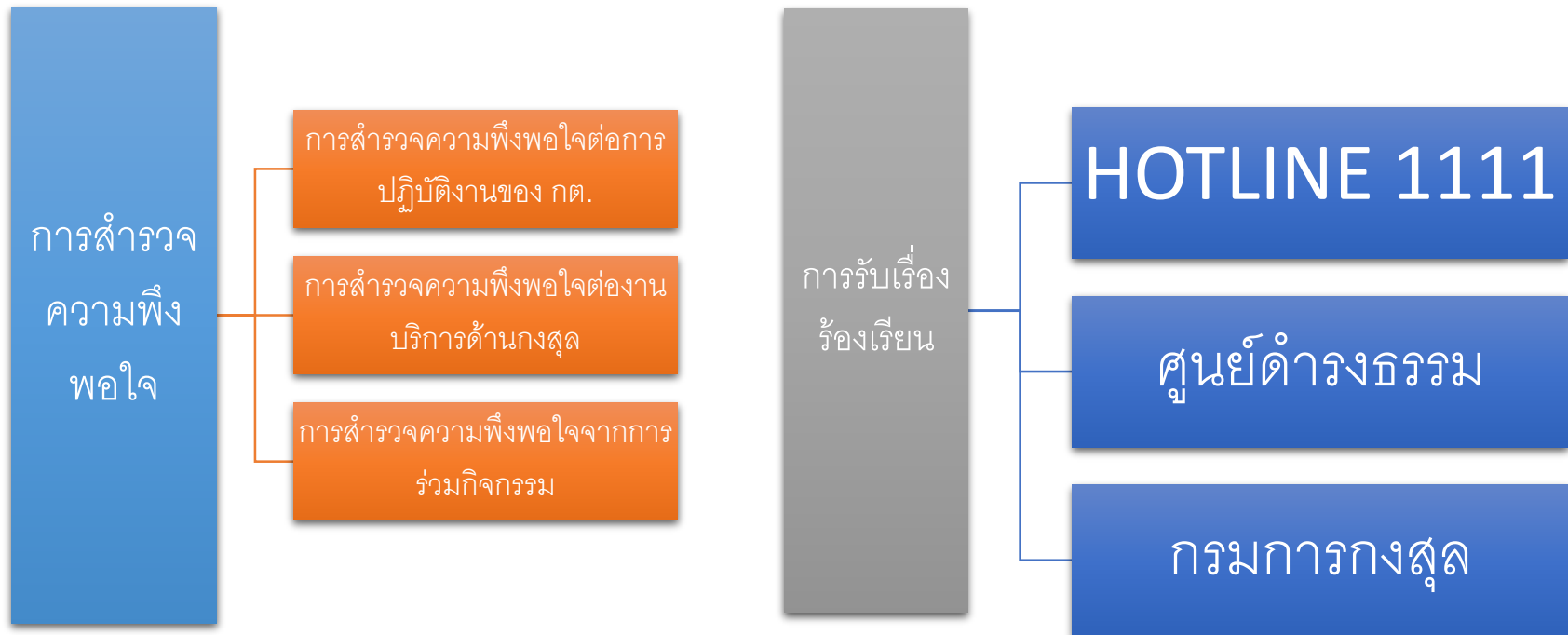
หมวด 3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CUSTOMER FOCUS

CS1 ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะมี ความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้	
A (0.4)	มีการกำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
D (0.3)	1. มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันและเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม 2. มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ และจัดทำเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
R/I (0.3)	มีการนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปใช้ในการวางแผน ยุทธศาสตร์ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน

การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการ



การนำข้อมูลสารสนเทศสู่ผู้ใช้

1

ใช้ประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์
กระทรวง การจัดทำแผน
ยุทธศาสตร์รายภูมิภาค เป็นต้น

2

นำไปปรับปรุงกระบวนการ เช่น
การเปิดสำนักงานหนังสือ
เดินทางชั่วคราวเพิ่มเติม ระบบ
จองคิวหนังสือเดินทาง โครงการ
E-Privilege เป็นต้น

CS2 ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
A (0.4)	แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์กร และกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร
D (0.3)	1. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความทันสมัย 2. มีสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์กร และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหาเพื่อนำไปสู่การจัดทำเป็นสารสนเทศและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ
R/I (0.3)	นำสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน
CS3 ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
A (0.4)	แสดงวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์กรและกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กรผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้อขัดข้องปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน เป็นต้น
D (0.3)	1. มีการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. มีสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์กรและกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความไม่พึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหาและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต
R/I (0.3)	<u>นำสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการและกระบวนการดำเนินงาน</u>

เพื่อให้การบริการ สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ กระทรวงฯ ดำเนินการ...

1 กระทรวงฯ มีการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ผ่านการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ เป็นประจำทุกปีงบประมาณ ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจฯ อย่างสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ครอบคลุมการดำเนินการทุกด้านของกระทรวงฯ และครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

2 กระทรวงฯ ได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจฯ ข้างต้นมาประมวลและวิเคราะห์ และจัดทำรายงานเรียนเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ก่อนแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานรวมถึงบุคลากรของกระทรวงฯ ทราบและนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจและหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต

3 กระทรวงฯ ได้นำสารสนเทศด้านความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ประกอบการปรับปรุงการให้บริการและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

CS4 ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสารสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรักษาความสัมพันธ์และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
A (0.4)	1. มีการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับองค์กร 2. มีแนวทางและวิธีการในการสื่อสารสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
D (0.3)	มีการจัดกิจกรรมในการสื่อสารสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
R/I (0.3)	1. ส่วนราชการมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น 2. ส่วนราชการมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการให้บริการ 3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข่าวสารข้อมูล มีความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการ

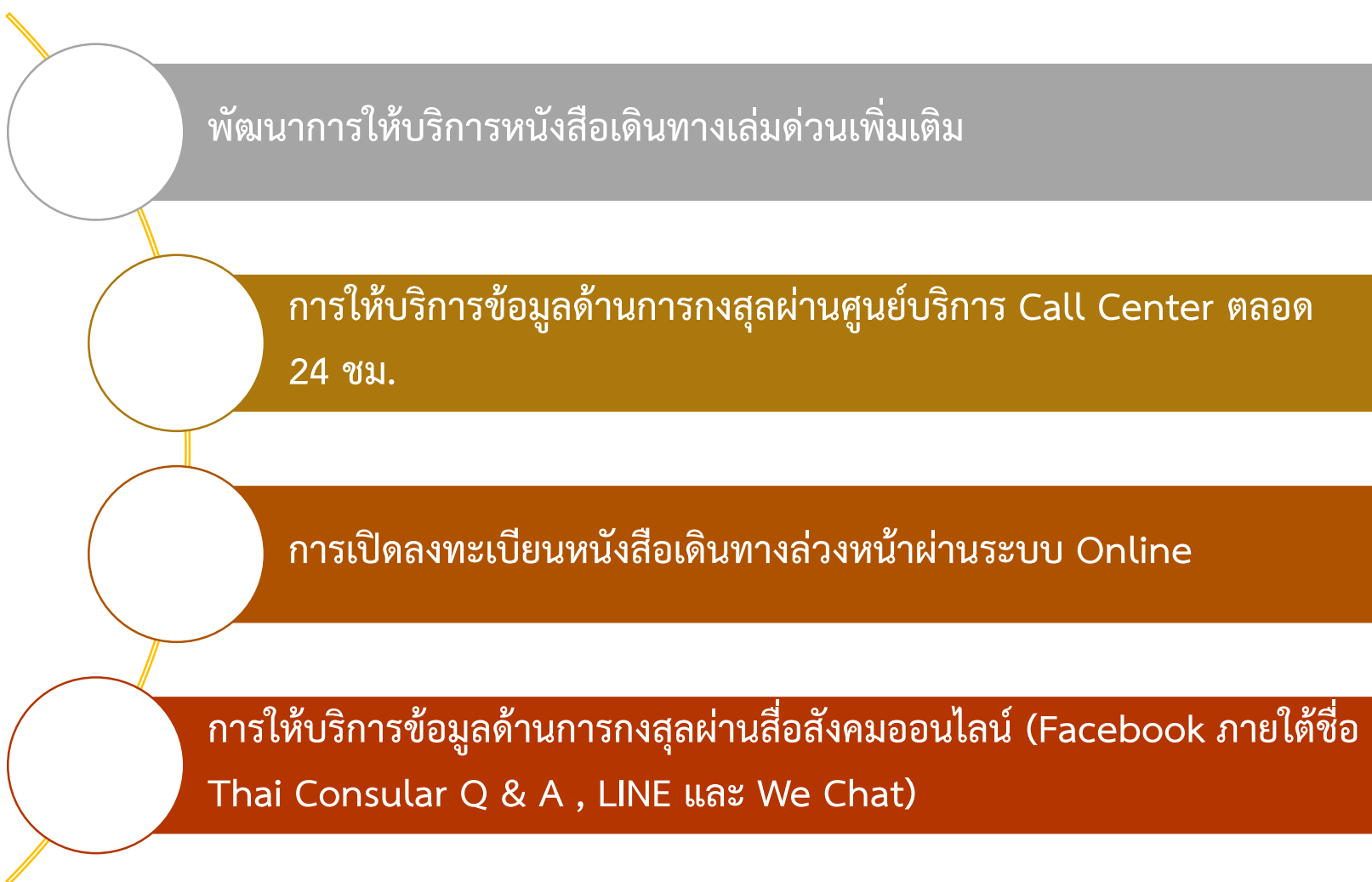
1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ที่	ประเภทงานบริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการต่างประเทศ และกฎหมายระหว่างประเทศและเป็นตัวแทนในการเจรจาระหว่างประเทศ ทั้งในกรอบทวิภาคีและพหุภาคี	1. รัฐบาล / คณะรัฐมนตรี/รัฐสภา 2. หน่วยงานราชการ	1. ทุกภาคส่วน 2. สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศในไทย
2	งานบริการด้านพิธีการทูต	1. ราชวงศ์ไทย 2. นายกรัฐมนตรี 3. บุคคลสำคัญจากต่างประเทศ	1. สำนักราชเลขาธิการ 2. สำนักเลขาธิการ นรม. 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 4. ทำอากาศยานแห่งประเทศไทย
3	งานบริการด้านการกงสุล และการให้ความคุ้มครอง ส่งเสริม ดูแลสิทธิ และผลประโยชน์ของคนไทยในต่างประเทศ	1. ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านการกงสุล 2. ประชาชนที่ตกทุกข์ได้ยากใน ตปท.	1. สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2. กระทรวงมหาดไทย 3. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
4	การส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ	1. หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนของไทย 2. องค์กรเอกชนต่างประเทศ (NGOs) 3. ผู้รับทุนต่างประเทศ 4. ผู้รับทุนไทย 5. องค์กรรัฐบาลต่างประเทศ/องค์กรระหว่างประเทศ/อาสาสมัครต่างประเทศ	1. สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2. กรมสรรพากร/กรมศุลกากร 3. หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนและสถาบันการศึกษา ต่าง ๆ
5	การส่งเสริม Public Diplomacy	1. ทุกภาคส่วน 2. สื่อมวลชน	1. หน่วยงานราชการ

2. กระจกเงา มีแนวทางและวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในหลายช่องทาง



3. กระทรวงฯ มีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น โดยกระทรวงฯ มีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการปรับปรุงการให้บริการ



พัฒนาการให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วนเพิ่มเติม

การให้บริการข้อมูลด้านการกงสุลผ่านศูนย์บริการ Call Center ตลอด 24 ชม.

การเปิดลงทะเบียนหนังสือเดินทางล่วงหน้าผ่านระบบ Online

การให้บริการข้อมูลด้านการกงสุลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook ภายใต้ชื่อ Thai Consular Q & A , LINE และ We Chat)

4.ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับกระทรวงฯ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

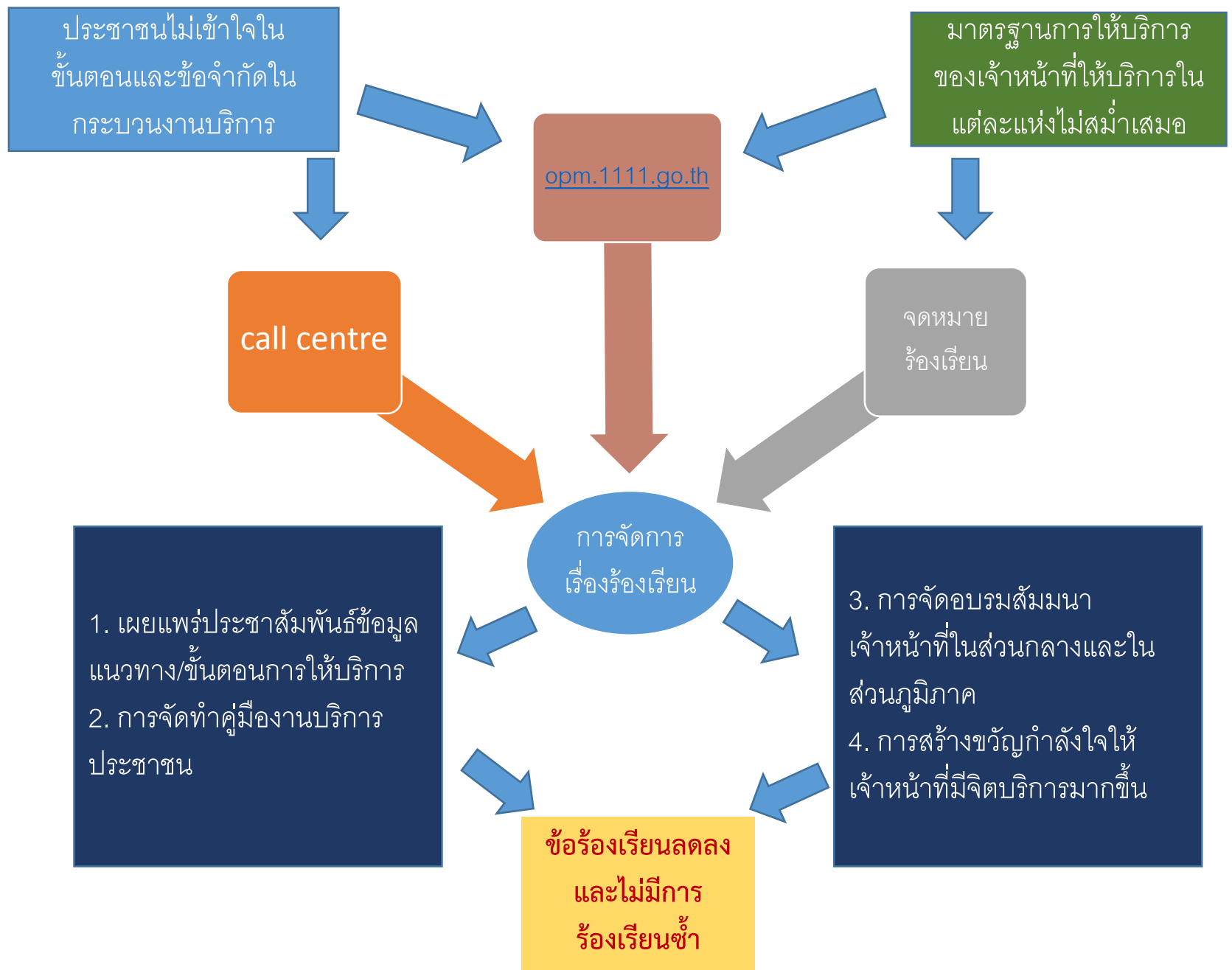
ผลความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจฯ ในภาพรวม

คิดเป็นร้อยละ 81.11

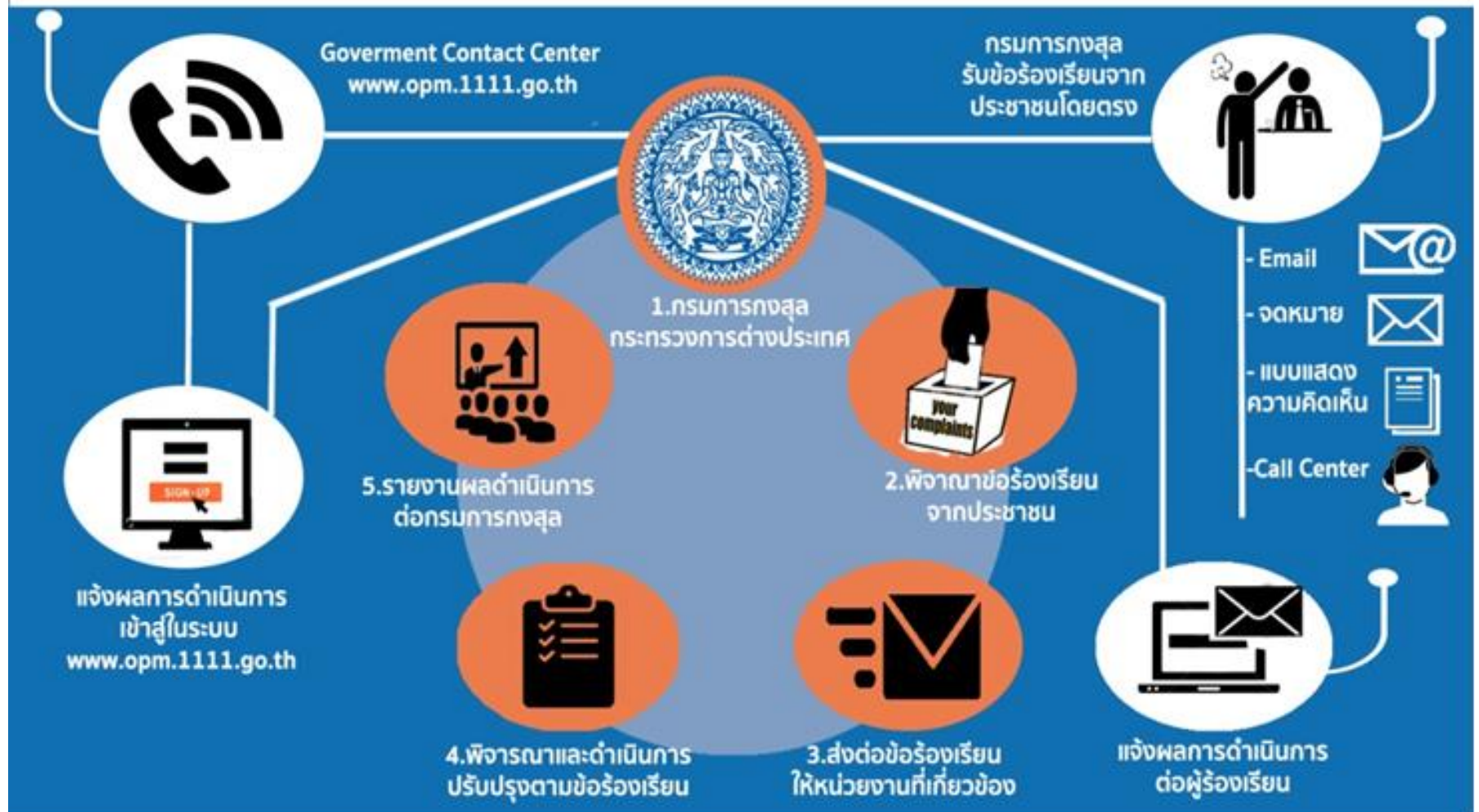
ความน่าเชื่อถือและการมีภาพลักษณ์ที่ดีของกระทรวงการต่างประเทศ

คิดเป็นร้อยละ 83.63

CS5 ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล	
A (0.4)	ส่วนราชการมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล
D (0.3)	<u>รวบรวมนิเคราะห์และบ่งชี้ถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหา ข้อร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล</u>
R/I (0.3)	1. ระบบการจัดการข้อร้องเรียน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล <u>2. ส่วนราชการสามารถนำบทเรียน ที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุง กระบวนการและบริการ</u> 3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียมีความพึงพอใจ มีข้อร้องเรียนลดลงไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



สำนักงานเลขาธิการกรม กรมการกงสุล
กระทรวงการต่างประเทศ

ช่องทางการติดต่อ และรับข่าวสาร กรมการกงสุล



1

> Facebook กรมการกงสุล
Facebook.com/
ThaiConsular

2

> Mobile Application
ThaiConsular
Download ได้ทั้ง App Store
และ Android

3

> Call Center กรมการกงสุล
Tel : 02-572-8442
ตลอด 24 ชั่วโมง

4

> Line / WeChat
ID : ThaiConsular



กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
การทูตเพื่อประชาชน ทุกแห่งหนเราดูแล

หมวด 4

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

MEASUREMENT, ANALYSIS AND KNOWLEDGE MANAGEMENT

IT1 ส่วนราชการมีการเลือกรวบรวมตัววัดผลการดำเนินงานเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ	
A (0.4)	แสดงวิธีการเลือกรวบรวมตัววัดการดำเนินงานที่สำคัญของส่วนราชการเพื่อใช้ในการติดตามความก้าวหน้าและผลสำเร็จของการดำเนินงานของส่วนราชการ
D (0.3)	<u>1. แสดงตัววัดที่สำคัญของส่วนราชการที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้าและผลสำเร็จของการดำเนินงานของส่วนราชการ</u> 2. รวบรวมติดตามผลการดำเนินงานตามตัววัดเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการโดยรวม
R/I (0.3)	1. การแสดงให้เห็นถึงระบบการวัดผลที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและการบูรณาการเพื่อใช้ติดตามผลที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การดำเนินการ <u>2. ข้อมูลมีความครอบคลุมถูกต้องและทันสมัยสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ</u>

ตัวชี้วัดของกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

1. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จในการดำเนินความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน (ลาว/พม่า/กัมพูชา/มาเลเซีย/เวียดนาม)
2. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จในการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับประเทศยุทธศาสตร์เป้าหมาย (สหรัฐอเมริกา จีน ญี่ปุ่น สมาชิกสหภาพยุโรป รัสเซีย ออสเตรเลีย และสาธารณรัฐอินเดีย)
3. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จในการส่งเสริมบทบาทไทยในการเป็นผู้นำอาเซียน
4. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จในการส่งเสริมบทบาทไทยในเวทีสหประชาชาติ องค์การระหว่างประเทศอื่นๆ และในกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศต่าง ๆ
5. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จในการดำเนินนโยบาย Soft power diplomacy และ Public Diplomacy
6. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จของการดำเนินภารกิจแบบบูรณาการในต่างประเทศ
7. ข้อมติเฉพาะจากกลุ่มประเทศมุสลิมในรายงานการประชุมขององค์การความร่วมมืออิสลาม (OIC) ที่กล่าวถึงการแก้ไขปัญหายังหวัดชายแดนใต้ของไทย (Outcome KPI: ชายแดนใต้)
8. ร้อยละความสำเร็จของการผลักดันความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ในระดับทวิภาคี และพหุภาคี (Outcome KPI: การค้ามนุษย์)
9. ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
10. ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

IT2 ส่วนราชการมีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อการแลกเปลี่ยน เรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีและนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

A (0.4)	<u>แสดงระบบการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่นำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง</u>
D (0.3)	1. มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการความก้าวหน้า ในการบรรลุ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 2. นำผลของการทบทวนไปใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปรับปรุงองค์การ
R/I (0.3)	1. เกิดการเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี 2. แสดงให้เห็นถึงผลการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตและ นำไปสู่การสร้างโอกาสในการปรับปรุงผลการดำเนินการ 3. เชื่อมโยงการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการไปสู่การจัดทำสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์

กลไกที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่นำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการ

การประชุมที่สำคัญ

- ประชุมระดับอธิบดี
- ประชุมอธิบดี
- ประชุม ออท./กสญ
- ประชุมคณะทำงาน/คณะกรรมการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ต่อการปฏิบัติงานของกระทรวง
- ต่องานบริการด้านการกงสุล
- การเข้าอบรมต่าง ๆ

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร

- ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวง
- ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล
- ต่อกิจกรรมต่าง ๆ
- ต่อการอบรมต่าง ๆ

IT3 ส่วนราชการมีวิธีการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์กรเพื่อ
ใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ

A (0.4)	<u>1. แนวทางและวิธีการคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์กร</u> 2. แนวทางการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
D (0.3)	1. มีการแบ่งปันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ 2. มีการนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศไปถ่ายทอดและขยายผล
R/I (0.3)	<u>1. แสดงถึงการมีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรและนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน</u> <u>ได้รวมถึง</u> <u>การนำไปพัฒนากระบวนการที่เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 2. เกิดวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล

การจัดทำองค์ความรู้ระดับกระทรวงฯ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนบ้านและประเทศ
ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

องค์ความรู้ “การแก้ไขปัญหาเขตแดนและการปักปันเขตแดนกับประเทศเพื่อนบ้าน”

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : ส่งเสริมบทบาทที่สร้างสรรค์ของไทยในการขับเคลื่อน
ประชาคมอาเซียน

องค์ความรู้ “ประชาคมอาเซียนและบทบาทไทยในอาเซียน”

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : เสริมสร้างสถานะความสัมพันธ์กับประเทศยุทธศาสตร์

องค์ความรู้ “ความรู้เกี่ยวกับสหภาพยุโรปและความสัมพันธ์ไทย-สหภาพยุโรป”

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : ผลักดันบทบาทไทยที่สร้างสรรค์และรับผิดชอบ
เป็นที่ยอมรับของประชาคมโลก

องค์ความรู้ “หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน”

การจัดทำองค์ความรู้ระดับกระทรวงฯ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน
และความร่วมมือ ทางเศรษฐกิจ

องค์ความรู้ “ข้อมูลโอกาสทางการค้าและการลงทุนในต่างประเทศ”

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 : เสริมสร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น
และทัศนคติที่ดีต่อไทย

องค์ความรู้ “ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศและบทบาทของไทย”

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 : ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและพัฒนาคุณภาพ
การให้บริการแก่ประชาชน

องค์ความรู้ “แนวทางการให้บริการด้านการกงสุล”

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 8 : พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร

องค์ความรู้ “ระเบียบและแนวปฏิบัติด้านการเงินการคลัง”

การแบ่งปันองค์ความรู้

การประชุม ออท./กสญ.

การประชุมเจ้าหน้าที่กงสุล

การบรรยาย

การสัมมนา

การจัดทำฐานข้อมูล

CEO Forum/ Director Forum

การประชุมทีมประเทศไทย

IT 4 ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการมีความครอบคลุม ถูกต้องทันสมัย และปลอดภัยรวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายใน และภายนอกส่วนราชการ	
A (0.4)	1. <u>แนวทางและวิธีการที่ส่วนราชการนำไปใช้ในการพัฒนาเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความครอบคลุมถูกต้องทันสมัยและปลอดภัย</u> 2. แนวทางในการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย
D (0.3)	1. <u>แสดงฐานข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ที่ส่วนราชการได้พัฒนาให้มีความครอบคลุมถูกต้องทันสมัยและปลอดภัย</u> 2. แสดงระบบการรักษาความมั่นคง และปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
R/I (0.3)	1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ

ระบบสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงการต่างประเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเครือข่ายภายใน

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

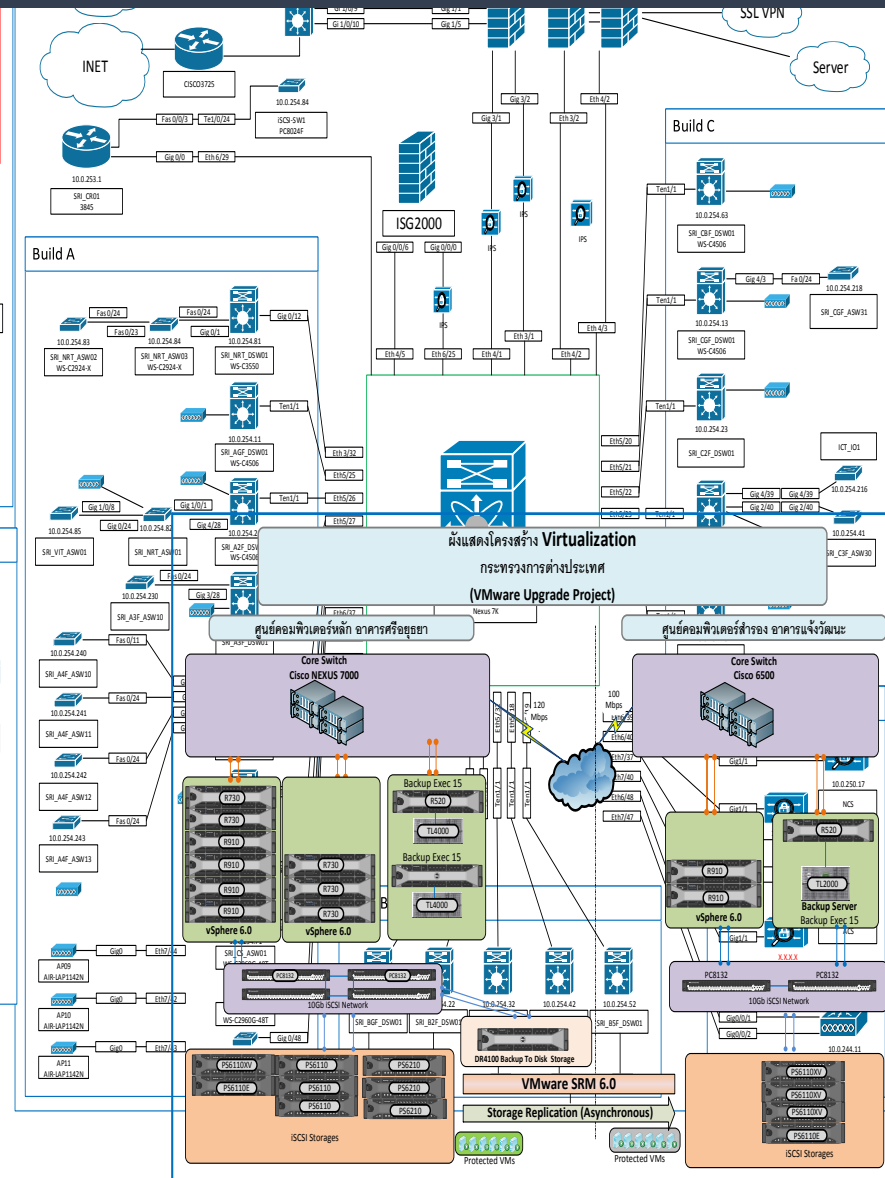
ระบบเครือข่ายไร้สาย

ระบบ Disaster Recovery Site

ระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล

ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
(Servers)

ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย
(Clients)



Portal & e-Submission

Portal e-submission e-library e-bookings ICT helpdesk Team Speak



ices

Add New

View All

News Alert

18 Apr
17

สรุปข่าวสำคัญประจำวัน ที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๐ วาดส่วักข่าวในประเทศ

Hot Issues



(3)



incom
04-18

ที่ไม่
ทรัพย์

MFA Portal



Back



Forward



Web Portal



e-Submission



e-Library



e-Booking



ICT Helpdesk



Team Speak



e-Submission

BETA

Ministry of Foreign Affairs, Kingdom of Thailand

ค้นหาจากเอกสารทั้งหมดในหน่วยงาน

@ ทั้งหมด

Search

Advanced Search



Clear



Send

Save to CF

@ ทั้งหมด

Search

ยกร่าง		CF	Type / Classified	Received From / At	No / Date	Subject / From / To
นำเข้าหนังสือ	☐		บันทึก	นายยา เกิดกล้า	0207/1261/2560	เรื่อง ข้อมูลประกอบการชี้แจงค่าของงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ
งานเข้า			ด่วนมาก -	18 เม.ย 60 10:13	12 เม.ย 60	จาก สำนักบริหารการคลัง ถึง ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน/ผู้อำนวยการสำนักบริหารบุคคล/สน.จัดหา/ศูนย์เทคโนโลยีฯ/สถาบันฯ/ผอ.ในสำนักปลัดฯ/หน.สน.รัฐมนตรี/หน.เลขานุการปลัดฯ
หนังสือเข้า (??)	☐		โทรเลข	สมภพ อุณหะ	(สำเนา)	เรื่อง การโยกย้ายและสืบเปลี่ยนข้าราชการไปประจำการ
หนังสือติดกลับ (0)			ด่วน -	18 เม.ย 60 08:53	MAD186/2560	จาก สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงมาดริด ถึง 0208 (สำเนา) 18 เม.ย 60
ร่างหนังสือเข้า (0)	☐		โทรเลข	วุฒิชัย อินทรสอาด	WAS337/2560	เรื่อง การโยกย้ายและสืบเปลี่ยน ขรก.ที่ครบวาระประจำการ
งานค้าง			ลับ	13 เม.ย 60 11:13	13 เม.ย 60	จาก สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงวอชิงตัน ถึง 0203,0207,0208
หนังสือค้างส่ง (??)	☐		โทรเลข	(สำเนา)	(สำเนา)	เรื่อง แจ้งการแต่งตั้ง นส มณฑิรา ประคองพันธ์ มาดำรงตำแหน่งรอง
ร่างหนังสือรอเสนอ (40)				12 เม.ย 60 20:29	0200.3/33/2560	จาก 0200.3 ถึง nyc,was,ott,chi,nym,lax
งานออก	☐		โทรเลข	สมภพ อุณหะ	(สำเนา) VTE225/2560	เรื่อง นำส่งรายงานเงินรายได้แผ่นดินประจำปี
หนังสือออก (??)				12 เม.ย 60 18:51	12 เม.ย 60	จาก สถานเอกอัครราชทูต ณ เวียงจันทน์ ถึง (สำเนา) 12 เม.ย 60 (0207)
ร่างหนังสือออก (??)	☐		โทรเลข	สมภพ อุณหะ	(สำเนา) XIY141/2560	เรื่อง แจ้งรายชื่อข้าราชการพ้นจากราชการเนื่อง
				12 เม.ย 60 15:09	12 เม.ย 60	จาก สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองซีอาน ถึง 0208
	☐		บันทึก	ธัญวรัตน์ ธารารมย์	0205.3/3179/2560	เรื่อง ขอความอนุเคราะห์หลังโปรแกรม MFA Portal
				12 เม.ย 60 15:09	12 เม.ย 60	จาก ส่วนจัดหาฯในต่างประเทศ ถึง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
Personalized	☐		โทรเลข	(สำเนา) 0904	(สำเนา) 0904	เรื่อง ขอความร่วมมือสนับสนุน
เพิ่มเอกสารที่ปฏิบัติ			ด่วนมาก -	12 เม.ย 60 14:50	12 เม.ย 60	จาก 0904 ถึง cir
ทะเบียนสารบรรณ	☐		Non Paper	ชนิษฐ จิรา	MS-DDTH065/2017	เรื่อง ขอส่งมอบงาน คร
				12 เม.ย 60 14:31	7 เม.ย 60	จาก บ.โดเมนชั้น ดาต้า
System Config	☐		บันทึก	กุสุมา สิทธิวงศ์		เรื่อง สำเนา คำสั่งสำนักงานปลัด
				12 เม.ย 60 13:5		จาก 0208 ถึง กองกลาง/ICT/สถาบันฯ

Safe Mode Active!!!

Agent: Missing ONLINE Channel#7614 TTL:102912-33

MFA e-

The New

MFA Portal/e-Submission
รูปแบบใหม่

MFA

PORTAL

cleaner : leaner : more efficient

Front Page

Schedule

Directories

Internal Meeting

Form / Template

Reference

Forum & Poll

Classified

Private Group

MFA Today

+ Add

See more

30 Jun 16 Test GA :กองกลาง ขอแจ้งสรุปรายได้จากการจำหน่ายปากกากระดาษ
ปร... (1)

29 Jun 16 16 Dvifa : สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ ขอแจ้งกำหนดกา...
(1)

31 May 16 Test เทส... (1)

17 Feb 16 ผู้ประกาศข่าวกีฬาช่อง 3 ยึดรถรับ-ส่งมาทำงาน...

17 Feb 16 สันโกดเป็นจริง! เผยบทสัมภาษณ์(ว่าที่)นักบินอวกาศ&quo...

Global News

+ Add

See more

21 Jul 16 Uber ครองตลาดการเดินทางในสหรัฐในไตรมาสสอง, มีผู้ใช้แท็กซี่...
(0)

Thailand & The World

+ Add

See more

19 Aug 16 test... (1)

Buakaew Community

+ Add

See more

22 Aug 16 ข่าวเด่น : พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เดินทางไปก...
(1)

ระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและ สารสนเทศ



Firewall

CERT

Centrali
zed Log

IPS
Intrusion
Prevention

Access
Card

Secure
mail

IT
Contingency
Plan

Attack
Simulation

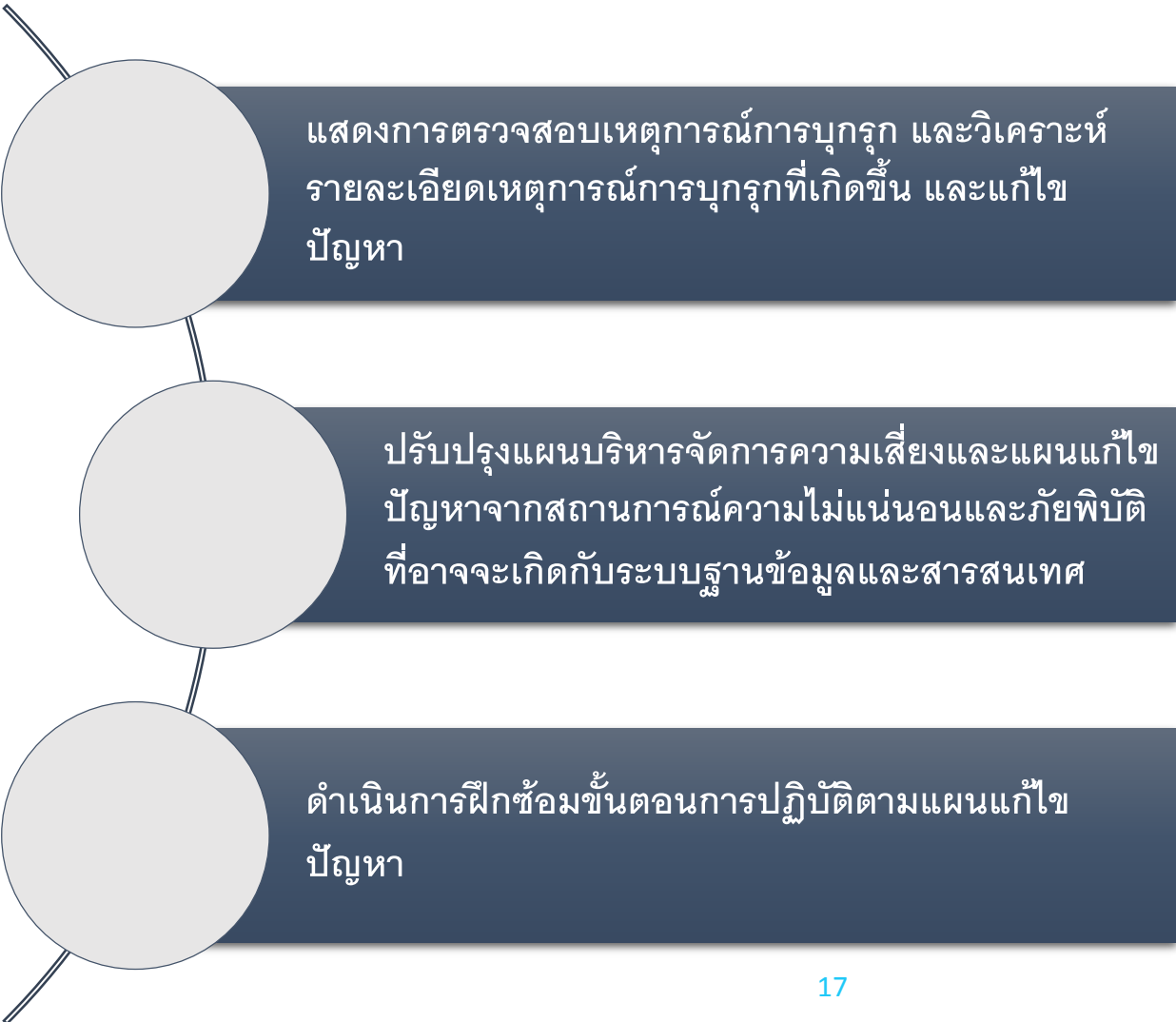
Anti
Virus

SSL VPN
(Secure
Sockets
Layer

capt



แผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ (IT Contingency Plan)



แสดงการตรวจสอบเหตุการณ์การบุกรุก และวิเคราะห์
รายละเอียดเหตุการณ์การบุกรุกที่เกิดขึ้น และแก้ไข
ปัญหา

ปรับปรุงแผนบริหารจัดการความเสี่ยงและแผนแก้ไข
ปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติ
ที่อาจจะเกิดกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

ดำเนินการฝึกซ้อมขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนแก้ไข
ปัญหา

แผนป้องกันและแก้ไขปัญหายภัยพิบัติที่อาจมีผลกระทบ
ต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
(IT Contingency Plan)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวง
กระทรวงการต่างประเทศ

หมวด 5

การมุ่งเน้นบุคลากร

WORKFORCE FOCUS

HR1 ส่วนราชการมีการจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ แผนดังกล่าวได้มีการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงได้นำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ

A (0.4)	แสดงแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ และครอบคลุมตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard)
D (0.3)	1. มีการดำเนินการตามแผนด้านทรัพยากรบุคคล 2. มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผน
D (0.3)	มีการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีระบบงานและสมรรถนะที่สอดคล้องและนำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์กร

การจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ ของกระทรวงการต่างประเทศ : พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร

วิสัยทัศน์ : บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมืออาชีพ มีความเป็นเลิศในการให้บริการ และมีหลักธรรมาภิบาล

พันธกิจ : ๑. วางแผนและบริหารจัดการโครงสร้างอัตรากำลังให้ตอบสนองต่อภารกิจกระทรวงฯ

๒. บริหารจัดการงานบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร

๔. ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ : พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร

ประเด็นยุทธศาสตร์

๑. การบริหารกำลังคนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้กระทรวงบรรลุยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้	๒. ส่งเสริมให้บุคลากรของกระทรวงมีความรู้/ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	๓. การมีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ดี	๔. ส่งเสริมให้ข้าราชการมีคุณภาพชีวิตที่ดี	๕. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ
--	---	---	---	---

ประเด็นยุทธศาสตร์

- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ๑. การบริหารกำลังคนที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้กระทรวงบรรลุมูลค่ายุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ | ๒. ส่งเสริมให้บุคลากรของกระทรวงมีความรู้/ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน | ๓. การมีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ดี | ๔. ส่งเสริมให้ข้าราชการมีคุณภาพชีวิตที่ดี | ๕. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ |
|---|---|---|---|---|

กลยุทธ์

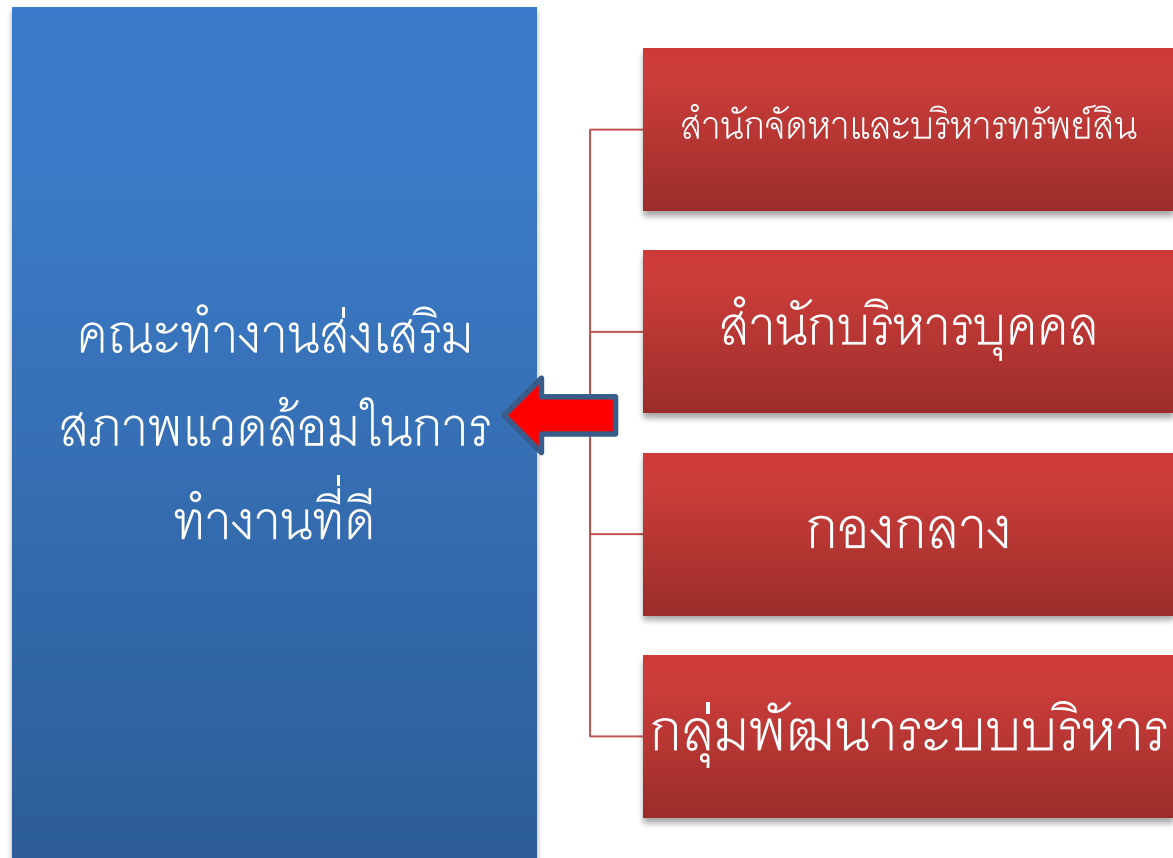
- | | | | | |
|--|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - บริหารจัดการอัตราจ้างและตำแหน่งให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานและตามความจำเป็นของภารกิจ - สรรหาบุคลากรที่เหมาะสม | <ul style="list-style-type: none"> - วางแผนพัฒนาบุคลากรผ่านการฝึกอบรม - สนับสนุนให้มีระบบ coaching ที่ดี | <ul style="list-style-type: none"> - มีระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพเพื่อการให้ ความดีความชอบ - ปรับปรุงรายชื่อเมือง hardship และสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง | <ul style="list-style-type: none"> จัดสวัสดิการ/ กิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี | <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำระบบฐานข้อมูลให้ถูกต้องและทันสมัยเป็นไปตามมาตรฐานหน่วยงานกลาง - สร้างระบบกลไกการดำเนินการทางวินัยที่ดี |
|--|--|--|---|--|

แผนงาน (ตัวอย่าง)

- | | | | | |
|--|---|--|---|--|
| - การกำหนดตำแหน่งและการปรับปรุงตำแหน่ง การเปลี่ยนสายงาน การเกลี้ยอัตราจ้าง | - จัดหลักสูตรฝึกอบรม/ กิจกรรม ที่ส่งเสริมให้ข้าราชการเป็นคน เก่ง ดี คล่อง มีความเป็นสากล และมีความสุข | - ดำเนินการคัดเลือกและประเมินผลงานเพื่อการเลื่อนระดับของข้าราชการตามเป้าหมายและภายในกรอบเวลา | - จัดกิจกรรม QWL ต่าง ๆ อาทิ โครงการค่ายธรรมะ โครงการบัวแก้วจิตอาสา โครงการตลาดนัดบัวแก้ว | - ปรับปรุงฐานข้อมูลบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และง่ายต่อการสืบค้น |
|--|---|--|---|--|

**HR2 ส่วนราชการมีการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ
ในการทำงานของบุคลากร มีการประเมินและปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว**

A (0.4)	แสดงแนวทางและวิธีการในการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพ สวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร
D (0.3)	1. มีการสำรวจปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อประเมินและจัดทำแผนงานและแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 2. แสดงผลของการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร
R/I (0.3)	1. องค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพ สวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการทำงานที่ดีและมีความเหมาะสม 2. แสดงให้เห็นว่าการปรับสภาพแวดล้อม ในการทำงานมีส่วนช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นของบุคลากร



- การประชุมประสานงานระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงฯ
- การประชุมบริหารอาคาร

- การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงฯ
- การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ
- การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริหารอาคาร
- การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับ การบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปี พ.ศ. 2558 ของข้าราชการสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ จัดทำโดย สำนักงาน ก.พ.ร.

แผนปรับปรุงปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ของกระทรวงฯ

ด้านสภาพแวดล้อมใน
การทำงาน

ด้านงานบริหารอาคาร

ด้านงานรักษาความ
ปลอดภัย

ด้านสุขภาพและ
สวัสดิการในการทำงาน

การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

มีห้องอาหารสะอาด ถูกสุขอนามัย

มีลานอเนกประสงค์และสวนหย่อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ

มีห้องออกกำลังกาย/สระว่ายน้ำ/สนามเทนนิส สำหรับออกกำลังกาย เพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรง

มีความพร้อมในการอพยพหนีไฟ

มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ทั้งทางกายภาพและทางความมั่นคงปลอดภัยในระบบข้อมูลสารสนเทศ

มีแนวทางการใช้อาคารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- มีห้องอาหารสะอาด ถูกสุขอนามัย
- มีลานอเนกประสงค์และสวนหย่อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ
- มีห้องออกกำลังกาย/สระว่ายน้ำ/สนามเทนนิส สำหรับออกกำลังกาย เพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรง
- มีความพร้อมในการอพยพหนีไฟ
- มีแนวทางการใช้อาคารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ทั้งทางกายภาพ และทางความมั่นคงปลอดภัยในระบบข้อมูลสารสนเทศ

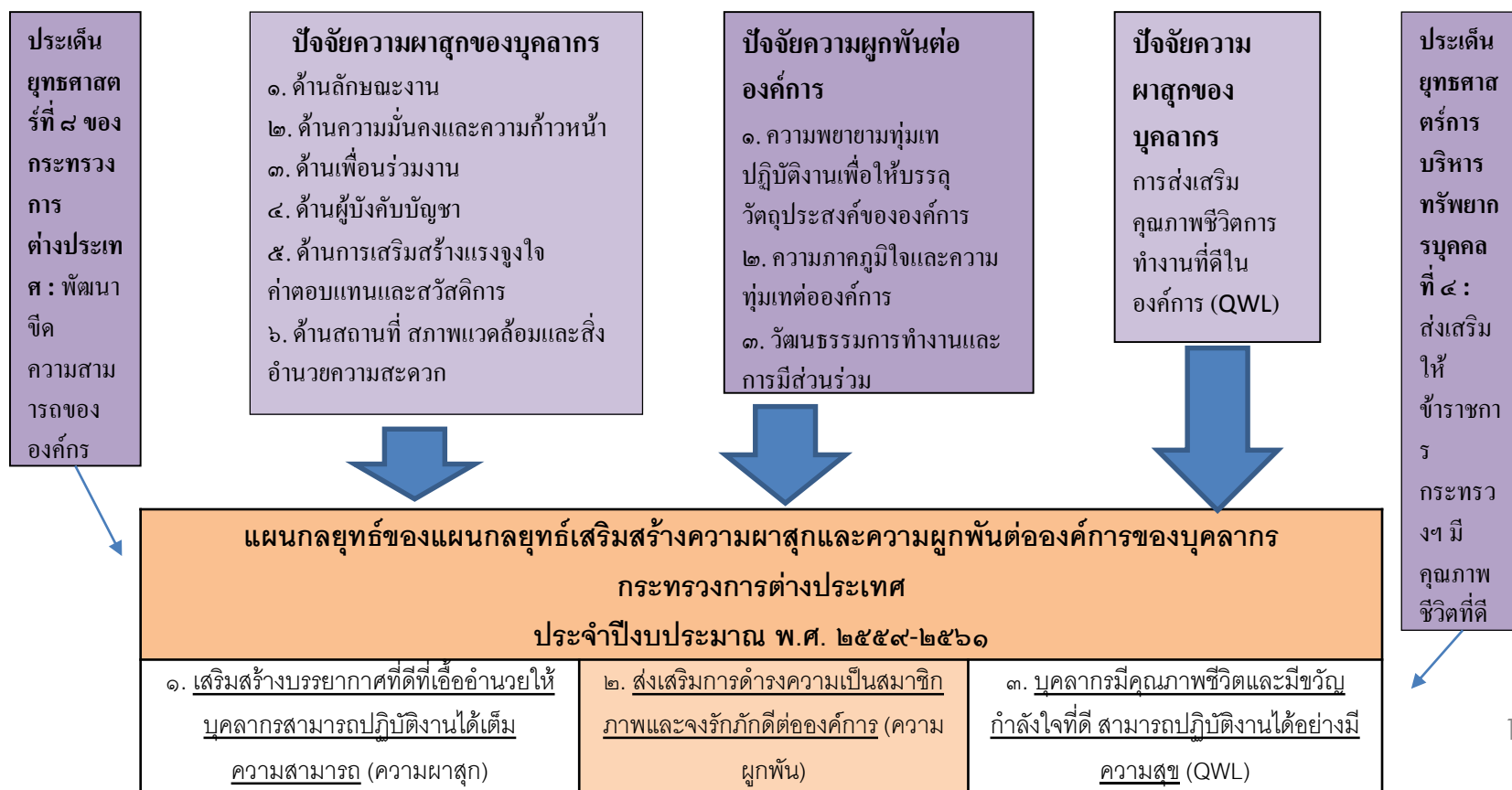
HR3 ส่วนราชการมีการประเมินความผูกพันของบุคลากร มีวิธีการและตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มของบุคลากร

A (0.4)	1. มีแนวทางวิธีการในการค้นหาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร 2. แสดงแนวทางและวิธีการในการวิเคราะห์ และสร้างความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่มบุคลากร
D (0.3)	1. แสดงผลของการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในส่วนราชการ 2. มีวิธีการที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่มในการสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ
R/I (0.3)	1. แสดงให้เห็นว่าผลจากการสร้างความผูกพันช่วยส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ 2. บุคลากรมีความมุ่งมั่นและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ 3. มีการเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานขององค์การและความสำเร็จของส่วนราชการ

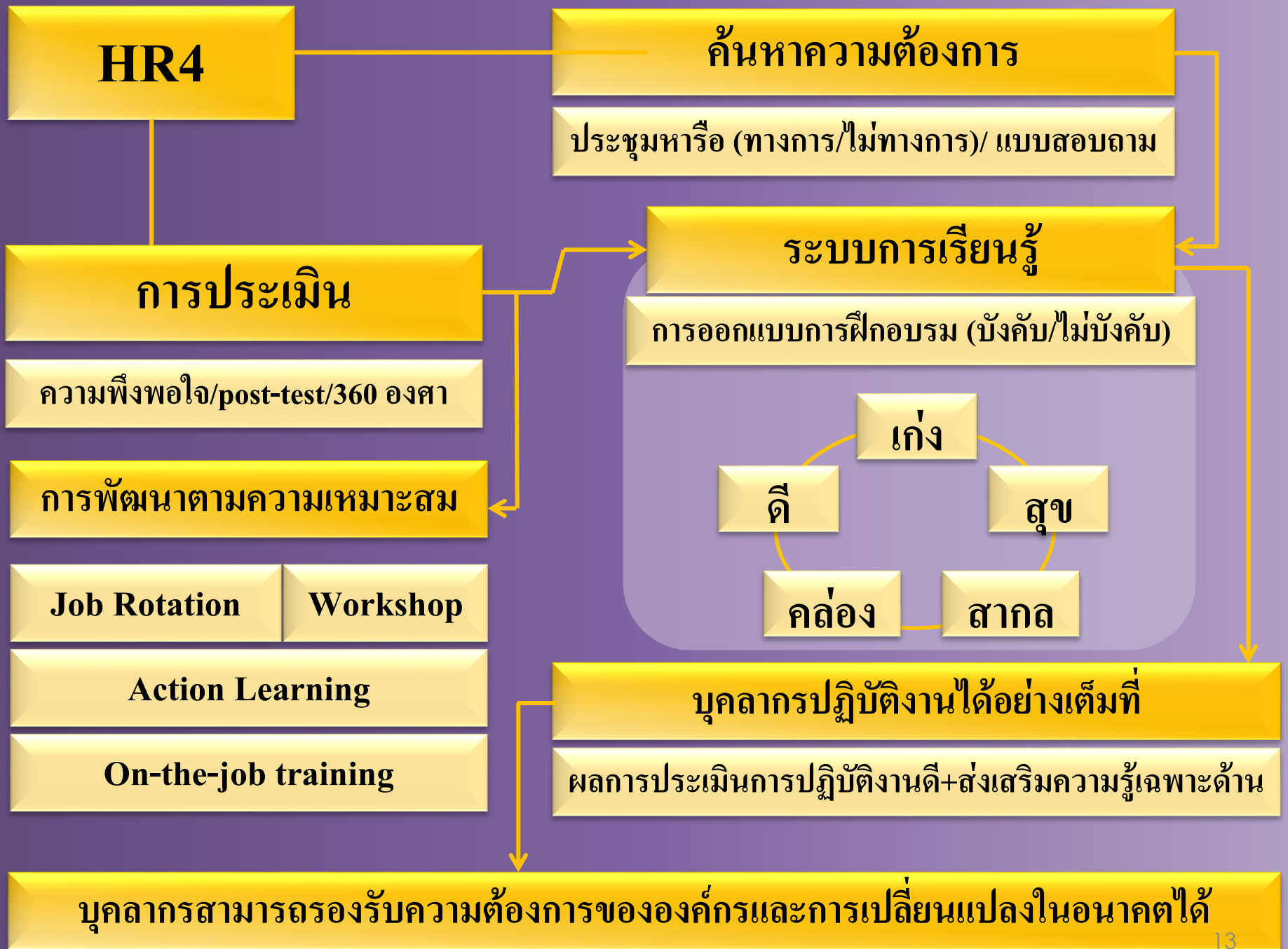
การประเมินความผูกพันของบุคลากร

สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกระทรวง (ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง)

โดยแบ่งกลุ่มบุคลากรตาม ๑. หน่วยงานต้นสังกัด ๒. อายุ ๓. ระดับการศึกษา ๔. สถานภาพการทำงาน



HR4 ส่วนราชการมีการจัดทำระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่สนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเอง รวมถึงมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา	
A (0.4)	1. มีการวิเคราะห์ความต้องการขององค์กรในด้านศักยภาพของบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต 2. แสดงแนวทางและวิธีการสร้างระบบการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 3. แสดงแนวทางและวิธีการในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
D (0.3)	1. มีการพัฒนาบุคลากรตามแนวทางและวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มบุคลากรแต่ละกลุ่ม 2. การนำผลของการประเมินไปสู่การปรับปรุงระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
R/I (0.3)	1. การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ 2. บุคลากรมีศักยภาพ สามารถรองรับความต้องการขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต



ตัวอย่างลักษณะการฝึกอบรมตามระดับข้าราชการ

ข้าราชการระดับปฏิบัติการ นอกจากปูพื้นฐานความรู้และฝึกฝนทักษะในชั้นเรียนแล้วยังมีการลงพื้นที่ศึกษาประเด็นแบบ action learning โดยให้เขียนโครงการขออนุมัติงบประมาณ จัดการเดินทางลงพื้นที่ กำหนดประเด็นศึกษาดูงานด้วยตนเอง (โดยมีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นผู้สังเกตการณ์) แล้วนำผลการศึกษาดูงานมานำเสนอบนเวทีให้กับผู้บริหารของกระทรวงฯ รับทราบ และจัดให้มีการฝึกปฏิบัติงานแบบ On-the-job training และ job rotation ด้วย

ข้าราชการที่จะไปประจำการในต่างประเทศ ในระดับเลขานุการเอกลงมา จะได้รับการจัดฝึกงานในด้านที่จำเป็นต้องไปปฏิบัติงานในสำนักงานในต่างประเทศ ซึ่งลักษณะการฝึกอบรมคือจะจัดบรรยายในข้อกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ จากนั้นจะจัดส่งไปฝึกงานในส่วนงานต่างๆ (function) เพื่อพัฒนาทักษะและสร้างความคล่องตัวในการไปปฏิบัติงานจริง

ข้าราชการระดับอำนวยการ ฝึกอบรมเน้นด้านทักษะการบริหารจัดการ การสอนงานและภาวะผู้นำ โดยฝึกอบรมในลักษณะ workshop มี action plan ในการฝึกปฏิบัติและจะได้รับการประเมินผลทักษะหลังการฝึกอบรม 2 เดือน

ข้าราชการระดับสูง (อธิบดี/เอกอัครราชทูต) ฝึกอบรมในทักษะสำคัญที่ใช้ในการปฏิบัติงานเช่น การพูดในที่สาธารณะ การรับมือกับสื่อ และส่งไปเข้าร่วมหลักสูตรด้านการบริหารงานระดับสูงที่จัดโดยหน่วยงานเอกชนและภาครัฐ

กระทรวงฯ มีการพัฒนาข้าราชการอย่างต่อเนื่อง

ข้าราชการแรกเข้า ได้รับการประเมินผลจากหัวหน้างานต้นสังกัดหลังจากที่เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรข้าราชการแรกเข้าแล้วเป็นระยะเวลา 6 เดือน โดยแบบประเมินจะสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ การปฏิสัมพันธ์และการประสานงาน โดยผลการประเมิน ข้าราชการแรกกรุณาล่าสุดในภาพรวมได้รับผลประเมินในระดับดีมาก และในบางหัวข้อได้รับการประเมินในระดับที่สูงกว่าคาดหมาย

ข้าราชการระดับชำนาญการ มีการฝึกอบรมในด้านบริหารเบื้องต้นเพื่อเพิ่มพูนทักษะและมติดูแลมองด้านการบริหารงาน บริหารคน ให้พร้อมที่จะรับตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย/ผู้อำนวยการกอง ในอนาคตต่อไป

ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ/อำนวยการ มีการฝึกอบรมในทักษะด้านภาวะผู้นำ การสื่อสาร และการวางแผนการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานระดับผู้อำนวยการกองให้มีความเข้มแข็งและเชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการฝึกอบรมในหลักสูตรนักบริหารการทูต เพื่อเตรียมบุคลากรซึ่งจากการคำนวณแล้ว กระทรวงฯ มีผู้ผ่านการฝึกอบรมและพร้อมที่จะขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในระดับบริหารต้น/สูงในอนาคตได้อย่างต่อเนื่อง

ข้าราชการระดับบริหารต้น/บริหารสูง ได้รับการฝึกอบรมโดยการส่งไปร่วมกับหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานภาครัฐอื่น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการประสานงานประเทศคาบเกี่ยวระหว่างหน่วยงาน รวมถึงเป็นการเพิ่มศักยภาพเครือข่ายในการปฏิบัติงานและเป็นการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์กับผู้บริหารหน่วยงานทั้งในภาครัฐและในภาคเอกชนด้วย

หมวด 6

การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

OPERATIONS FOCUS

PM1 ส่วนราชการมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึง มีวิธีการออกแบบผลผลิตการบริการและกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด

A (0.4)	1. มีการกำหนดผลผลิตการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ 2. แนวทางและวิธีการในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ 3. มีแนวทางและวิธีการในการออกแบบผลผลิตการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การ
D (0.3)	1. มีข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การ 2. การออกแบบผลผลิตการบริการและกระบวนการทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ 3. แสดงให้เห็นว่าการออกแบบมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยมีการลดรอบระยะเวลาการลดต้นทุน รวมทั้งมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการทำงานที่สำคัญของกระทรวงการต่างประเทศ

กระบวนการสร้างคุณค่า

1	กระบวนการเตรียมการเยือนต่างประเทศของบุคคลสำคัญของไทยในระดับต่าง ๆ
2	กระบวนการรับรองและอำนวยความสะดวกบุคคลสำคัญจากต่างประเทศในระดับต่าง ๆ
3	กระบวนการให้เอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
4	กระบวนการจัด-เข้าร่วมประชุมเจรจาระหว่างประเทศ
5	กระบวนการการดำเนินงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนา กับต่างประเทศ
6	กระบวนการออกหนังสือเดินทาง
7	กระบวนการคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ
8	กระบวนการรับรองเอกสาร
9	กระบวนการตรวจลงตรา
10	กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการต่างประเทศ



การให้บริการหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์

■ บริการรวดเร็วทันใจใน 3 ขั้นตอน ■

1. รับบัตรคิว

ยื่นบัตรประชาชนและเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(หมายเหตุ : รายละเอียดระบุในคู่มือประชาชน)

กรอกชื่อ/สกุลภาษาอังกฤษ และข้อมูลคนที่ติดต่อได้ รวมทั้งคำขอส่งทางไปรษณีย์
(ผู้ยื่นคำร้องที่สำนักงานในต่างจังหวัดหรือสัปปุริส รับเล่มทางไปรษณีย์เท่านั้น)

2. ยื่นคำร้อง

- ตรวจสอบข้อมูลบุคคล
- บันทึกข้อมูลชีวภาพ
- ตรวจสอบข้อมูลและลงนามในคำร้อง
- บันทึกการจัดส่งทางไปรษณีย์

3. ชำระเงิน

เล่มปกติ	2 วันทำการ	1,000 บาท
เล่มด่วน	1 วันทำการ	2,000 บาท
	ภายในวัน	3,000 บาท

การรับหนังสือเดินทาง

- รับเล่มด้วยตัวเอง ที่ฝ่ายจ่ายเล่มของสำนักงานหนังสือเดินทาง สำหรับผู้ยื่นคำร้องที่สำนักงานฯ ในกรุงเทพเท่านั้น กรณีเล่มด่วนรับเล่มที่กรมการกงสุลแห่งนั้นเท่านั้น
(หมายเหตุ : รายละเอียดการรับเล่มระบุในใบรับเล่ม)
- รับเล่มทางไปรษณีย์

บริการเสริม : ส่งเล่มทางไปรษณีย์

ไปรษณีย์ไทย



แบบด่วน
(EMS)

- ทั่วประเทศ
- ราคาเล่มละ 40 บาท
- ภายใน 5 - 7 วันทำการ

แบบด่วน
พิเศษ
(PSP)

- ในเขตกรุงเทพฯ
- ราคาเล่มละ 60 บาท
- ภายใน 2 วันทำการ

การช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยในต่างแดน

ขั้นตอนการให้บริการ

ยื่นคำร้อง
พร้อมเอกสารประกอบ

เจ้าหน้าที่รับคำร้อง

เจ้าหน้าที่ส่งคำร้อง
ให้สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่
ในต่างประเทศ เพื่อดำเนินการต่อไป

เอกสารประกอบการยื่นคำร้อง

ผู้ยื่นคำร้องในประเทศ

1. ชื่อ-นามสกุล ผู้ยื่นคำร้อง
2. บัตรประจำตัวประชาชน 1 ชุด
3. ทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา 1 ชุด
4. ทะเบียนสมรส พร้อมสำเนา 1 ชุด
(กรณีมีงานสมรส)
5. สูติบัตรบุตร พร้อมสำเนา 1 ชุด
(กรณีมีบุตร)

ผู้ตกทุกข์ได้ในต่างประเทศ

1. ชื่อ-นามสกุล ผู้ตกทุกข์ได้
2. สำเนาหนังสือเดินทาง (หากมี)
3. สำเนาบัตรประชาชน (หากมี)
4. สำเนาทะเบียนบ้าน (หากมี)
5. สัญญาจ้างงาน (หากมี)

เอกสาร/ข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นตามประเภทการให้ความช่วยเหลือ



ตกทุกข์ได้ยาก

คดีความทางอาญา (หรือตรวจสอบสถานภาพความเป็นอยู่)
กรณีอยู่ต่างประเทศที่ผิดกฎหมาย (หากมี)
กรณีขึ้นทะเบียน/ขอวีซ่า/ขอวีซ่าที่ผิดกฎหมาย (หากมี)
ข้อมูลสถานพยานที่เจ้าพนักงาน (หากมี)
ทุกฉบับอยู่ในต่างประเทศ สถานทูต/สถานกงสุลไทยในต่างประเทศ



เสียชีวิต

สำเนาสูติบัตร/สำเนาบัตรประชาชน
ให้สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ดำเนินการ
คดีความ/ขึ้นทะเบียน/ขอวีซ่า/ขอวีซ่าที่ผิดกฎหมาย (หากมี)
กรณีขึ้นทะเบียน/ขอวีซ่า/ขอวีซ่าที่ผิดกฎหมาย (หากมี)
ข้อมูลสถานพยานที่เจ้าพนักงาน (หากมี)
ทุกฉบับอยู่ในต่างประเทศ สถานทูต/สถานกงสุลไทยในต่างประเทศ



แรงงานไทยถูกหลอกลวง/
คดีความเงินค่าจ้าง
ข้อมูลอยู่ บริษัท/สถาน
หรือหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง



หญิงไทยถูกหลอกลวง
ข้อมูลของสถานประกอบการ
หรือสถานพักพิง/สถานคุ้มครอง



ลูกเรือประมงถูกจับกุม
ข้อมูลหลักฐาน/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ทางเรือ/ทะเล/ประมงที่เกี่ยวข้อง

กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ
กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
เบอร์โทรศัพท์ 02-575-1047-51 เว็บไซต์ www.consular.go.th

Call Center 02-572-8442
ให้บริการผ่านเฟซบุ๊ก
ช่วยเหลือคนไทยในต่างแดน 24 ชั่วโมง



กระทรวงการต่างประเทศ

	กระบวนการสนับสนุน
1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
2	กระบวนการบริหารจัดการงบประมาณ
3	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
4	กระบวนการ E -submission

ปัจจัยที่คำนึงถึงในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย

ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประสิทธิภาพของกระบวนการ

ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน

PM2 ส่วนราชการมีการปฏิบัติงานของกระบวนการที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญมีการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการรวมถึงเชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ	
A (0.4)	1. มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สอดคล้องกับผลผลิตการบริการและกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ 2. มีระบบในการควบคุมและติดตามกระบวนการและกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
D (0.3)	1. การสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อปฏิบัติ 2. มีการปฏิบัติตามมาตรฐานของกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ 3. การทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ
R/I (0.3)	<u>แสดงความเชื่อมโยงของผลตัวชี้วัดกระบวนการกับผลการดำเนินงานและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ</u>

กลไกที่ใช้สำหรับการควบคุมและติดตาม / ทบทวนผลการดำเนินการ

การจัดประชุม

การสัมภาษณ์หน่วยงาน

การประชุมระดมความคิดเห็น

การสำรวจความพึงพอใจ

การปรับปรุงคู่มือ

การฝึกอบรม

การบรรยายให้ความรู้

ตัวอย่างความเชื่อมโยงของผลตัวชี้วัดกระบวนการกับผลการดำเนินงาน
และคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ

กระบวนการออกหนังสือเดินทาง

- คุณภาพของกระบวนการ: ความถูกต้องของเล่มหนังสือเดินทางที่ออก และการส่งมอบภายในเวลาที่กำหนด
- ตัวชี้วัด: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งครอบคลุมประเด็นความสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด
คุณภาพของงาน (ความถูกต้องของเล่มหนังสือเดินทาง)
- ผลการดำเนินการ: จากการสำรวจความพึงพอใจฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 93.48

กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ

- คุณภาพของกระบวนการ: กำกับดูแลและติดตามการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานต่างๆ ของกระทรวงฯ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
- ตัวชี้วัด: ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมายที่รัฐบาลกำหนด
- ผลการดำเนินการ: ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 กระทรวงฯ มีอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณเท่ากับร้อยละ 96.21 ซึ่งสูงกว่าตามเป้าหมายที่รัฐบาลกำหนด (ร้อยละ 96.00)

PM3 ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิตการบริการและผลการดำเนินการ ลดความผิดพลาดการทำงานซ้ำและความสูญเสียของกระบวนการ	
A (0.4)	<u>แนวทางและวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำและการสูญเสียของกระบวนการ</u>
D (0.3)	1. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงกระบวนการ 2. โครงการ/ กิจกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ (ยกตัวอย่างกระบวนการที่ได้ปรับปรุง)
R/I (0.3)	1. แสดงให้เห็นผลการดำเนินการของกระบวนการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น โดยมีการรวบรวมสารสนเทศของกระบวนการอย่างเป็นระบบ 2. นำสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ <u>3. แสดงให้เห็นถึงการลดความผิดพลาดการทำงานซ้ำและความสูญเสียของกระบวนการ</u>

แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุงกระบวนการ

การประชุมที่สำคัญ

- ประชุมระดับอธิบดี
- ประชุมอธิบดี
- ประชุม ออท./กสญ
- ประชุมคณะทำงาน/คณะกรรมการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ต่อการปฏิบัติงานของกระทรวง
- ต่องานบริการด้านการกงสุล
- การเข้าอบรมต่าง ๆ

การสำรวจความพึงพอใจ ของบุคลากร

- ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวง
- ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล
- ต่อกิจกรรมต่าง ๆ
- ต่อการอบรมต่าง ๆ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงาน
และปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน

- การพัฒนาระบบ E-Privilege
- การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล (KPI Online)
- การพัฒนาระบบฐานข้อมูลความช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาอย่างเป็นทางการ (ODA)
- การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจ ที่มีฐานข้อมูลรูปแบบต่าง ๆ และข้อมูลวิเคราะห์เชิงลึก

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ / การให้ความรู้ / การเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงาน ให้แก่บุคลากร

- การจัดบรรยายให้ความรู้ / การเปิดคลินิกให้คำปรึกษางานด้านบริหาร
- การจัดทำแนวปฏิบัติหรือคู่มือการดำเนินงานด้านต่าง ๆ
- การฝึกอบรมทักษะทางการทูตโดยผู้เชี่ยวชาญจากในและต่างประเทศ
- การศึกษาดูงานหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศด้านต่างๆ
- การสัมมนา อาทิ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการเงิน การคลัง/ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “ความท้าทายด้านพิธีการทูต”)
- กิจกรรม KM อาทิ Protocol In-house Talk / Director Forum / CEO Forum
- กิจกรรมการประกวดรางวัล MFA Award 2016 สำหรับหน่วยงานที่ผลงานโดดเด่นด้านนวัตกรรมและการพัฒนาองค์การ
- การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งภาคประชาชน

PM 4 ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินได้คำนึงถึงการป้องกันความต่อเนื่องของการปฏิบัติการและการทำให้คืนสู่สภาพเดิม	
A (0.4)	1. มีการประเมินความรุนแรงของภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานตามพันธกิจที่สำคัญขององค์กร 2. แสดงแผนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
D (0.3)	1. การสื่อสารและชักชวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติ 2. มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ
R/I (0.3)	<u>แสดงให้เห็นความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่องของระบบปฏิบัติการ</u>

แผนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

แผนบริหารความต่อเนื่องขององค์กร

แผนเผชิญเหตุชุมนุมทางการเมือง

แผนเผชิญเหตุอัคคีภัย

แผนการจัดตั้งศูนย์ฉุกเฉิน

การสื่อสารและการชักจูงแนวทางปฏิบัติ

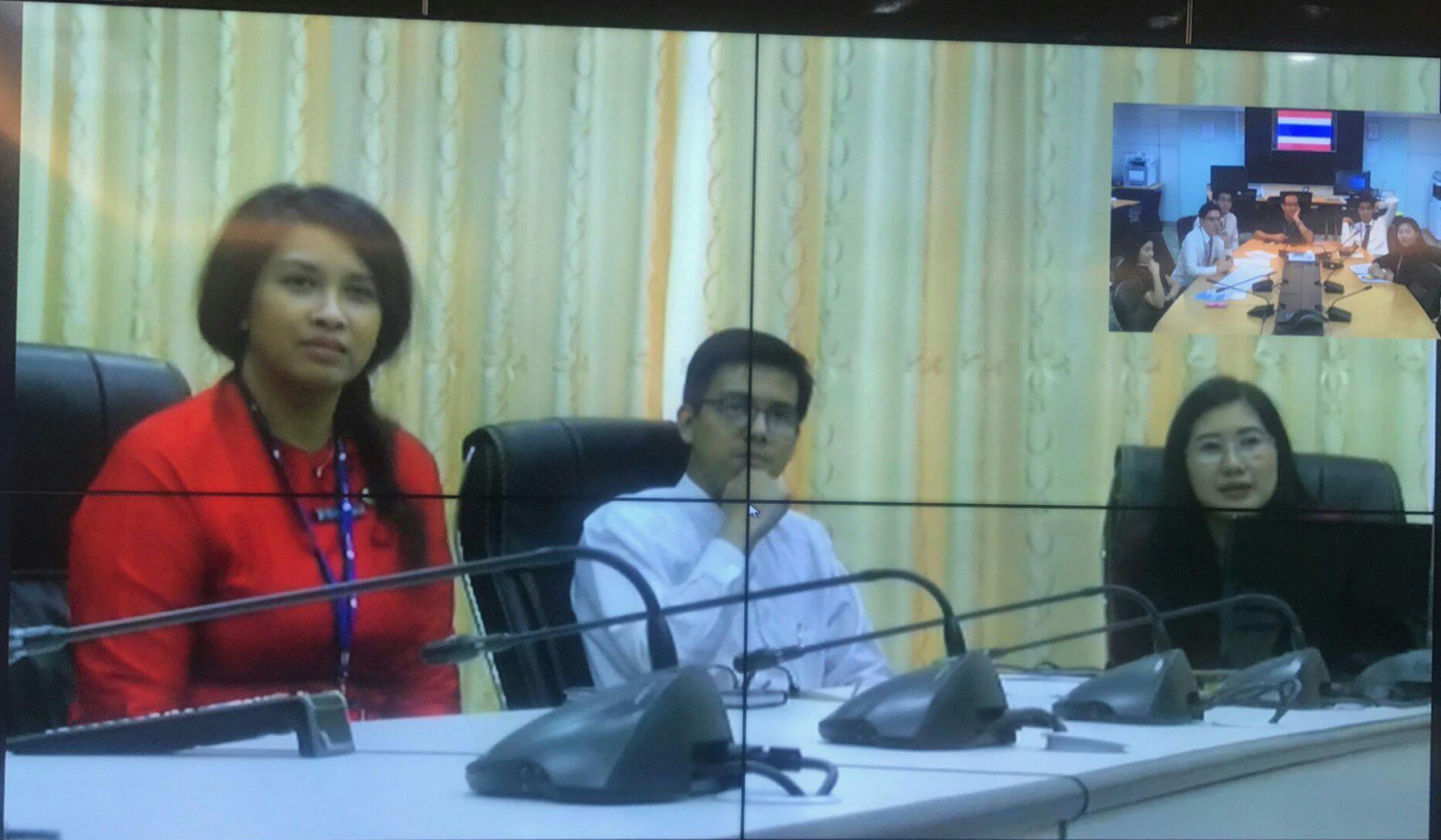
การชี้แจงและชักจูงความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการเตรียมความพร้อม
ต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน รวมถึงแผนบริหารความต่อเนื่องของกระ
รวงฯ ผ่านการประชุมคณะทำงานฯ

การสื่อสารแผนให้ทุกหน่วยงานในกระทรวงฯ ทราบเกี่ยวกับแนวทาง
ปฏิบัติเมื่อต้องเผชิญเหตุโดยใช้หนังสือเวียนแจ้ง และบรรจุไว้ใน
เว็บไซต์ เพื่อให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามแผน

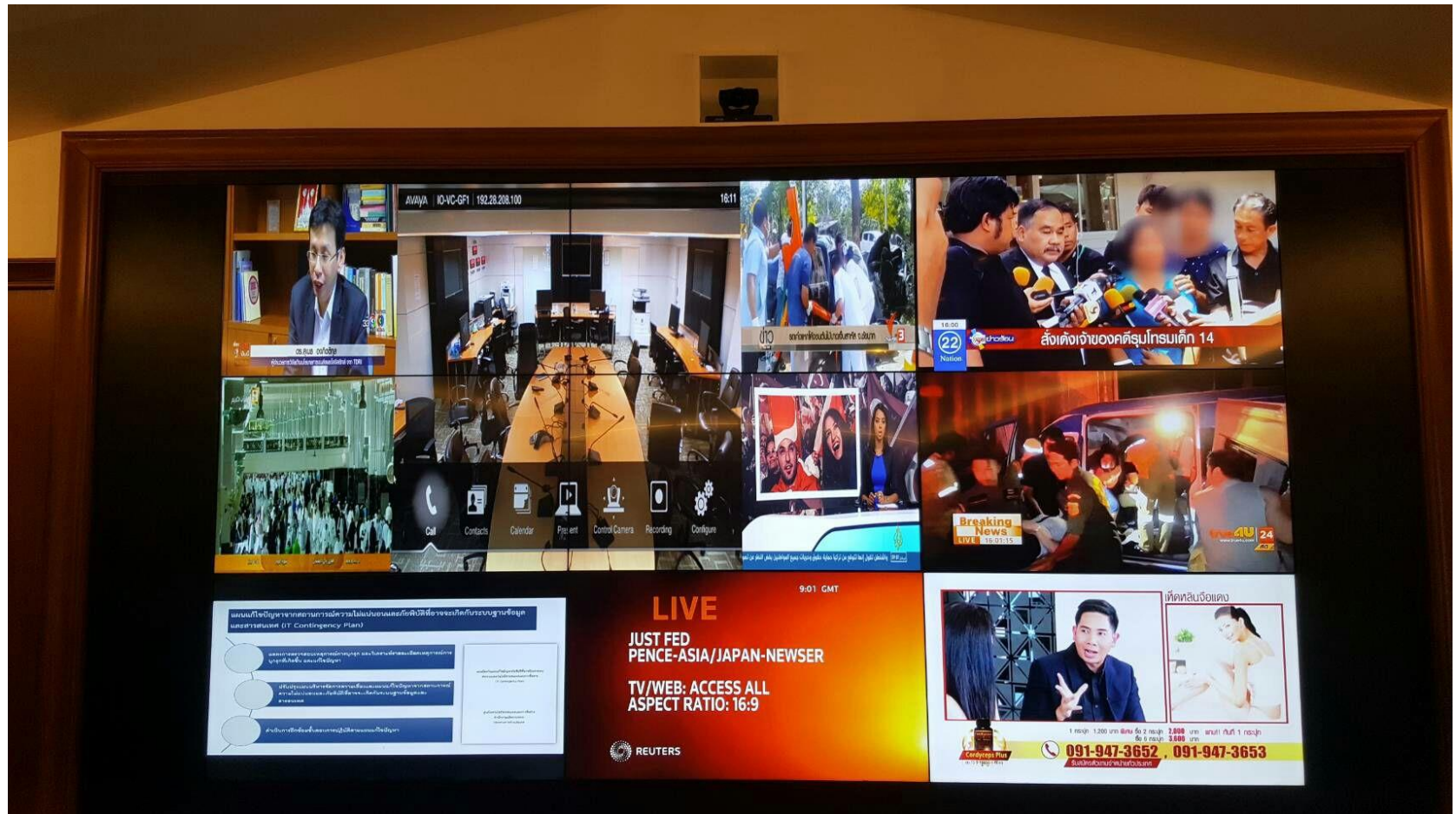
มีการซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี

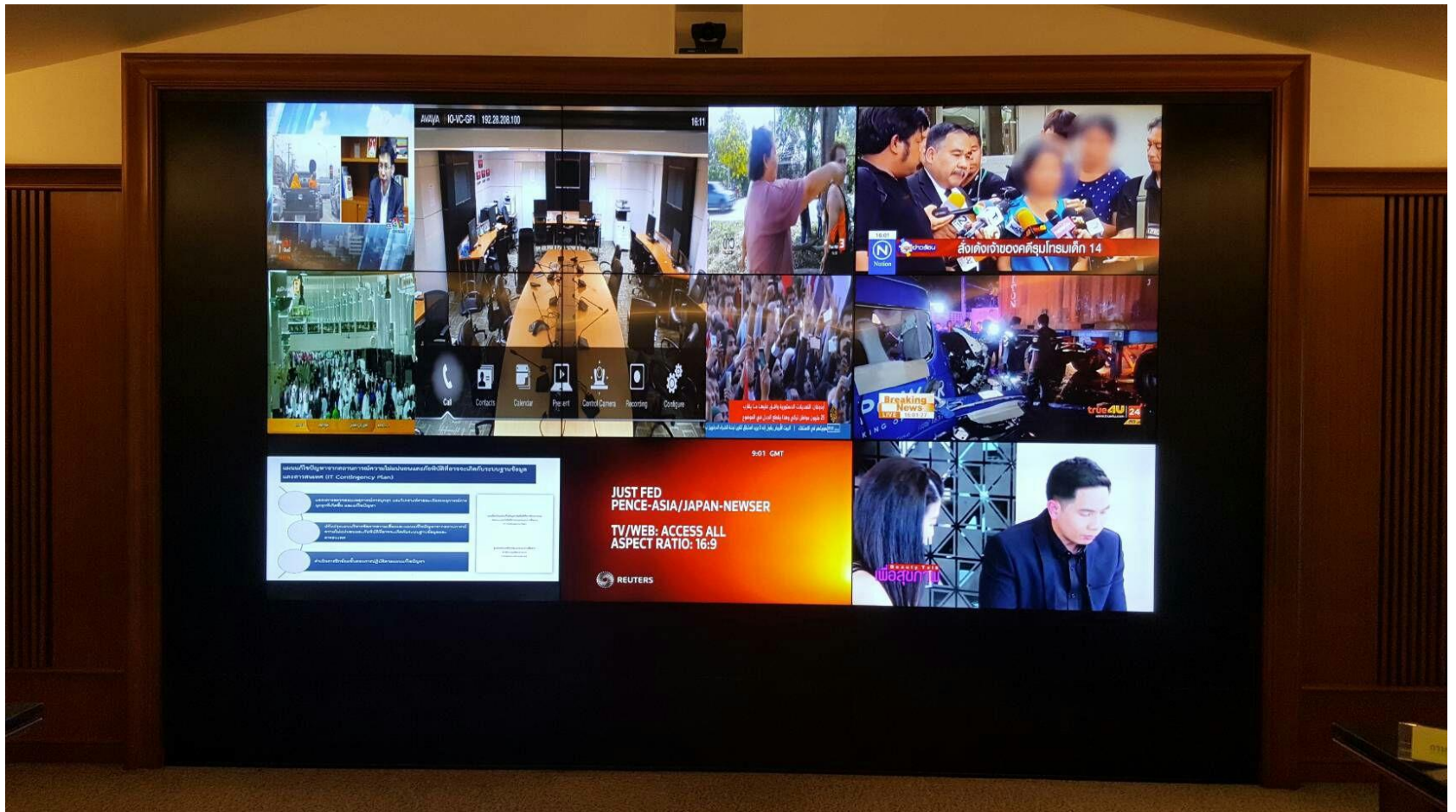


กระทรวงฯ มีการทบทวนและปรับปรุงการจัดทำแผนเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ โดยมีการประชุมคณะทำงานฯ เพื่อทบทวนแผนที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงและจัดทำแผนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2559 และมีกำหนดที่จะทบทวนแผนฯ ครั้งถัดไปในเดือนสิงหาคม 2560









ตัวอย่างของความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่องของระบบปฏิบัติการ

การติดตั้งระบบ Portal
และปรับปรุงระบบ e-
submission บน
คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
เพื่อให้สามารถ
ปฏิบัติงาน ณ ที่ใดก็ได้

กระทรวงฯ ได้จัดทำ
แผนการจัดตั้งศูนย์
ฉุกเฉิน โดยระบุขั้นตอน
การจัดตั้ง ผู้ปฏิบัติและ
วิธีการปฏิบัติ และได้
จัดทำแผนการแผน
บริหารความต่อเนื่องของ
องค์กร

กรมการกงสุลได้จัดตั้ง
ศูนย์ดำเนินการจัดทำ
หนังสือเดินทาง
อิเล็กทรอนิกส์สำรอง
กรณีฉุกเฉินและ
ศูนย์บริการข้อมูล Call
Center สำรองแบบ
Divert Call

PM 5 ส่วนราชการมีวิธีการในการพิจารณาโอกาสในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน	
A (0.4)	<u>แสดงแนวทางและวิธีการในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดนวัตกรรมในส่วนราชการ</u>
D (0.3)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมในการทำงานเพื่อสร้างบรรยากาศ ที่ทำให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน
R/I (0.3)	<u>1. เกิดนวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงการบริการและการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร</u> 2. นวัตกรรมที่เกิดขึ้นตอบสนองต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ 3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริการและการปฏิบัติงาน

MFA AWARDS



MFA AWARDS 2016

BEST INNOVATION AWARD 2016

MFA AWARDS



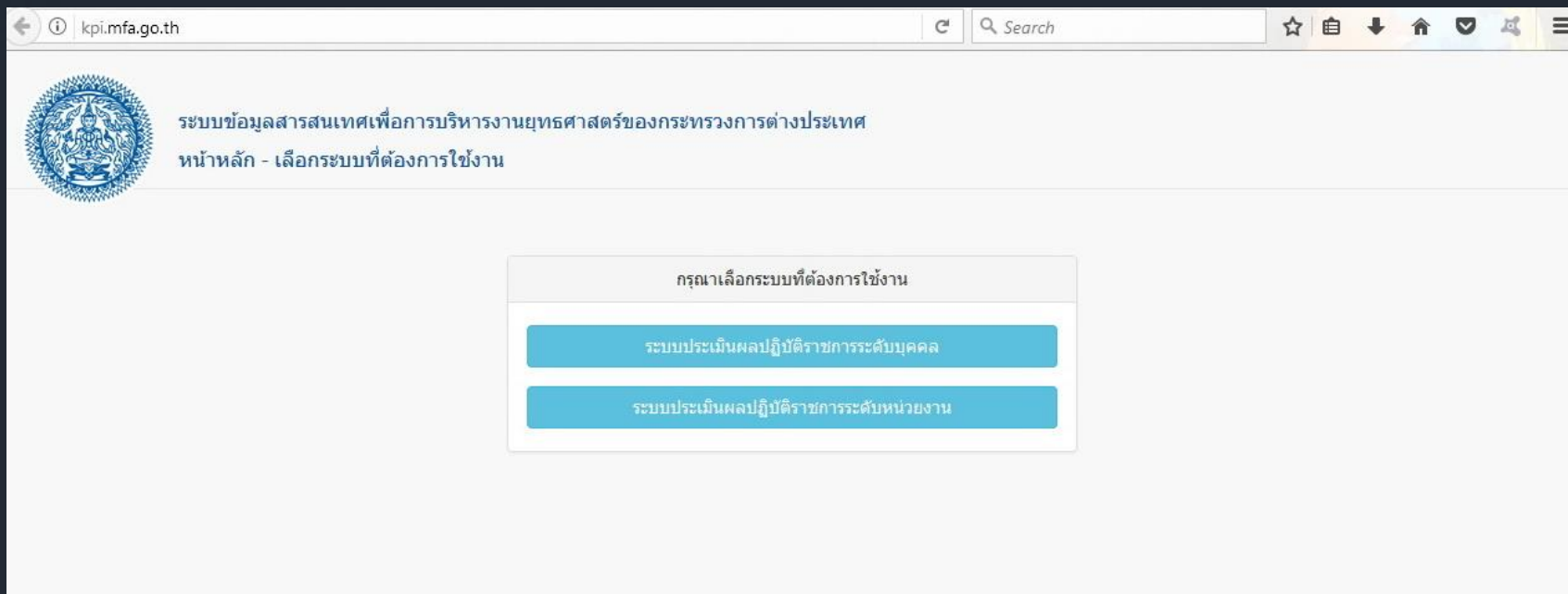
MFA AWARDS



MFA AWARDS



KPI Online



หมวด 7

ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุ พันธกิจ

- RM 1 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
ในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ
ของส่วนราชการ
- RM 2 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
ในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติ
ราชการ มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

RM 1

ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ย
ถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมาย
ตามแผนปฏิบัติราชการ
ของส่วนราชการ

RM 1 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

แผนปฏิบัติราชการ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ (ร้อยละ)
<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1</u> ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนบ้าน และประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้	1. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จในการดำเนินความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน	100
<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2</u> ส่งเสริมบทบาทที่สร้างสรรค์ของไทยในการขับเคลื่อนประชาคมอาเซียน	1. ร้อยละเฉลี่ยของความสำเร็จในการส่งเสริมบทบาทไทยในอาเซียน	100
<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3</u> เสริมสร้างสถานะความสัมพันธ์กับประเทศยุทธศาสตร์	1. ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับประเทศหรือกลุ่มประเทศยุทธศาสตร์	100
<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4</u> ผลักดันบทบาทไทยที่สร้างสรรค์และรับผิดชอบ เป็นที่ยอมรับของประชาคมโลก	1. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จในการดำเนินการส่งเสริมบทบาทไทยในเวทีระหว่างประเทศ	100
<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5</u> ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและความร่วมมือทางเศรษฐกิจ	1. ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมบทบาทไทยในกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศต่างๆ (ด้านเศรษฐกิจ)	100
<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6</u> เสริมสร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่อไทย	1. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จในการดำเนินการเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อประเทศไทย	100
	2. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จในการให้ความร่วมมือเพื่อการพัฒนา	100
<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7</u> ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน	1. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จในการดำเนินนโยบายการทูตสาธารณะ (ด้านการกงสุล และสารนิเทศ)	100
<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 8</u> พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร	1. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จในการดำเนินการกิจแบบบูรณาการในต่างประเทศ	100
	2. ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณภาพรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (ค่าเป้าหมายตามที่รัฐบาลกำหนด ร้อยละ 96 : ผลการดำเนินการตามค่าเป้าหมาย ร้อยละ 96.21)	100
ร้อยละเฉลี่ย		<u>100</u>
ระดับคะแนน		<u>5</u>

RM 2

ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ย
ถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด
คำรับรองการปฏิบัติราชการ
มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

RM2 รายงานการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ กระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ตารางสรุปผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

กระทรวงการต่างประเทศ

☒ รอบ 12 เดือน

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ		
			1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินการ	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ภายนอก		75.00							4.5333	3.4000
การประเมินประสิทธิผล		65.00							5.0769	3.3000
ตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดภารกิจหลัก ของกระทรวงตามแนวทางการขับเคลื่อน ประเทศ /แผนยุทธศาสตร์กระทรวง และ ตัวชี้วัดระหว่างกระทรวงที่มี เป้าหมายร่วมกัน (Joint KPIs) และ ตัวชี้วัดรวมระหว่างกระทรวงและ จังหวัด (Function-Area KPIs) ตาม นโยบายสำคัญของรัฐบาล		65.00							5.0769	3.3000
ตัวชี้วัดที่ 1.1 ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี กับประเทศหรือกลุ่มประเทศยุทธศาสตร์	ร้อยละ	10.00						5.0000	5.0000	0.5000
ตัวชี้วัดที่ 1.1.1 สหรัฐอเมริกา	ร้อยละ	1.43	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0715
ตัวชี้วัดที่ 1.1.2 จีน	ร้อยละ	1.43	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0715
ตัวชี้วัดที่ 1.1.3 ญี่ปุ่น	ร้อยละ	1.43	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0715
ตัวชี้วัดที่ 1.1.4 ประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป	ร้อยละ	1.43	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0715
ตัวชี้วัดที่ 1.1.5 ออสเตรเลีย	ร้อยละ	1.43	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0715
ตัวชี้วัดที่ 1.1.6 สาธารณรัฐอินเดีย	ร้อยละ	1.43	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0715
ตัวชี้วัดที่ 1.1.7 สาธารณรัฐเกาหลี	ร้อยละ	1.42	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0710
ตัวชี้วัดที่ 1.2 ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินความสัมพันธ์กับปร เทศเพื่อนบ้าน		10.00						5.0000	5.0000	0.5000
ตัวชี้วัดที่ 1.2.1 ลาว	ร้อยละ	2.00	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.1000
ตัวชี้วัดที่ 1.2.2 กัมพูชา	ร้อยละ	2.00	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.1000
ตัวชี้วัดที่ 1.2.3 เมียนมา	ร้อยละ	2.00	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.1000
ตัวชี้วัดที่ 1.2.4 มาเลเซีย	ร้อยละ	2.00	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.1000
ตัวชี้วัดที่ 1.2.5 เวียดนาม	ร้อยละ	2.00	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.1000
ตัวชี้วัดที่ 1.3 ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมบทบาทไทยในอา เซียน	ร้อยละ	7.00	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.3500

รายงานการปฏิบัติการตามคำรับรองการปฏิบัติการของ กระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติการ	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ		
			1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินการ	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ตัวชี้วัดที่ 1.4 ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมบทบาทไทยในเวที สหประชาชาติ องค์การระหว่างประเทศอื่นๆ และในกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศต่าง ๆ	ร้อยละ	10.00	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.5000
ตัวชี้วัดที่ 1.5 ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านกงสุล ด้านสารนิเทศ และความร่วมมือเพื่อการพัฒนา		8.00						5.0000	5.0000	0.4000
ตัวชี้วัดที่ 1.5.1 การจัดตั้งระบบการนำบัตรประจำตัวประชาชนในคำ ประเทศ	ร้อยละ	1.60	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0800
ตัวชี้วัดที่ 1.5.2 การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการรับรู้และความเข้าใจ ของประชาชนไทยเกี่ยวกับบทบาทและภารกิจของ กระทรวงการต่างประเทศด้านการทูตสาธารณะและ ประชาคมอาเซียนในมิติต่าง ๆ	ร้อยละ	1.60	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0800
ตัวชี้วัดที่ 1.5.3 การสร้างภาพลักษณ์ที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเทศไทย การสร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ของป ระเทศไทย	ร้อยละ	1.60	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0800
ตัวชี้วัดที่ 1.5.4 พัฒนาศูนย์กลางความร่วมมือการค้าและการลงทุนของไท ยในต่างประเทศ	ร้อยละ	1.60	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0800
ตัวชี้วัดที่ 1.5.5 พัฒนาความร่วมมือทางวิชาการกับประเทศในภูมิภาค ลาตินอเมริกา	ร้อยละ	1.60	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0800
ตัวชี้วัดที่ 1.6 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการกิจแบบบูรณา การในต่างประเทศ (Team Thailand)		10.00						5.0000	5.0000	0.5000
ตัวชี้วัดที่ 1.6.1 สอท. ณ กรุงวอชิงตัน	ร้อยละ	0.83	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0415
ตัวชี้วัดที่ 1.6.2 สอท. ณ กรุงลอนดอน	ร้อยละ	0.83	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0415
ตัวชี้วัดที่ 1.6.3 สอท. ณ กรุงโตเกียว	ร้อยละ	0.83	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0415
ตัวชี้วัดที่ 1.6.4 สอท. ณ กรุงบรัสเซลส์	ร้อยละ	0.83	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0415
ตัวชี้วัดที่ 1.6.5 สอท. ณ กรุงเบอร์ลิน	ร้อยละ	0.83	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0415
ตัวชี้วัดที่ 1.6.6 สอท. ณ กรุงแคนเบอร์รา	ร้อยละ	0.83	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0415
ตัวชี้วัดที่ 1.6.7 สอท. ณ กรุงปักกิ่ง	ร้อยละ	0.83	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0415
ตัวชี้วัดที่ 1.6.8 สอท. ณ กรุงนิวเดลี	ร้อยละ	0.83	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.0000	5.0000	0.0415

7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RM 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RM 3

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการตัวอย่างในภาพรวมของงานหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย คะแนนจากการสำรวจเท่ากับ 4.6742 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 93.48 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ภาคผนวก ค) ได้เท่ากับ 5.0000 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม โดยมีคะแนนจากการสำรวจเท่ากับ 4.6742 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 93.48 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนมากที่สุด รายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนจากการสำรวจ	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.6728	93.46
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.7541	95.08
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.6195	92.39
4. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.6502	93.00
รวมทุกประเด็น	4.6742	93.48

3.2 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.7541 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ (4.6728 คะแนน) คุณภาพการให้บริการโดยรวม (4.6502 คะแนน) และสิ่งอำนวยความสะดวก (4.6195 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	69.69	28.49	1.47	0.09	0.26	-	4.6728	
1.1 การติดต่อ/มีคู่มือ/การชี้แจงแสดง รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา กำหนดเวลาแล้วเสร็จ และเอกสาร ประกอบการขอรับบริการ	57.92	39.22	2.60	-	0.26	-	4.5455	0.5761
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	76.10	22.86	0.78	-	0.26	-	4.7455	0.4870
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	75.06	23.38	1.04	0.26	0.26	-	4.7273	0.5163
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77.92	20.61	0.95	-	0.52	-	4.7541	
2.1 เจ้าหน้าที่เต็มใจและเอาใจใส่ในการ ให้บริการ (รวมทั้งกระตือรือร้น/ติดตาม การให้บริการในระหว่างรอรับบริการ)	77.66	19.74	2.08	-	0.52	-	4.7403	0.5449
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	75.84	23.12	0.52	-	0.52	-	4.7377	0.5167
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และ ไม่หาผลประโยชน์จากการให้บริการ	80.26	18.96	0.26	-	0.52	-	4.7844	0.4871
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	67.92	27.01	4.22	0.78	0.07	-	4.6195	
3.1 การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ	62.34	31.69	4.41	1.30	0.26	-	4.5455	0.6682
3.2 ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	70.39	25.71	3.12	0.78	-	-	4.6571	0.5790
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งรอ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ฯลฯ ไม่รวมห้องน้ำ และที่จอดรถ	69.09	23.90	6.49	0.52	-	-	4.6156	0.6314
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	69.87	26.75	2.86	0.52	-	-	4.6597	0.5600
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม	68.31	28.83	2.43	0.43	-	-	4.6502	
4.1 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของบริการที่ได้รับ	74.80	24.42	0.78	-	-	-	4.7403	0.4565
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ เมื่อพิจารณา ถึงระยะเวลาในการรับบริการ ค่าธรรมเนียม และอายุของการอนุมัติ/อนุญาต/ใบอนุญาต	70.91	26.23	2.60	0.26	-	-	4.6779	0.5354
4.3 การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ เช่น กล้องรับฟัง ความคิดเห็น ไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (Website) จดหมายข่าว (Newsletter) ฯลฯ	59.22	35.84	3.90	1.04	-	-	4.5325	0.6247
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	70.96	26.24	2.27	0.32	0.21	-	4.6742	

3.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 74 ราย ได้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรจัดสถานที่ให้เพียงพอต่อการบริการและรักษาความสะอาดรวมทั้งความสว่างของพื้นที่ประทับใจในการบริการของเจ้าหน้าที่และควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และควรแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ^{1/}	จำนวน
1. ควรจัดสถานที่ให้เพียงพอต่อการบริการและรักษาความสะอาดรวมทั้งความสว่างของพื้นที่	23
2. ประทับใจในการบริการของเจ้าหน้าที่และควรรักษามาตรฐานการให้บริการ	18
3. ควรแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	10
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่และตอบคำถามหรือให้คำแนะนำไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	6
5. ควรเพิ่มเวลาทำการกรมการกงสุลและสำนักงานสาขาที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า	6
6. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการออนไลน์และเข้าระบบจองคิวยาก	4
7. ควรจัดเตรียมเอกสาร ปากกา และอุปกรณ์อื่น ๆ ให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4
8. ควรปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ เช่น แจ้งรายละเอียดการทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์	3
9. ควรเพิ่มตู้รับบัตรคิวอัตโนมัติ และควรมีโทรทัศน์เปิดให้บริการระหว่างรอรับบริการ	3
10. ไม่ควรยกเลิกการต่ออายุหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ 5 ปี และการเป็นภาพถ่าย 4 สี	2
11. ค่าธรรมเนียมในการจัดทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์	1

1/ ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

RM 4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล

RM 5 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนสร้างความผูกพันของบุคลากร

RM 4

ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการ
ตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล

Rm 4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล

HR scorcard	แผนงาน / โครงการ ประจำปี 2559	ผลการดำเนินงาน ตามแผนฯ	ผล (ร้อยละ)
มิติที่ 1 ความสอดคล้องเชิง ยุทธศาสตร์	1. การบริหารจัดการอัตรากำลัง โดยการกำหนดตำแหน่งและปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง การเปลี่ยนสายงาน การเกลี่ยอัตรากำลัง และการจัดตำแหน่งให้สอดคล้องกับความต้องการและเหมาะสมตามปริมาณงานและภารกิจ 2. การสรรหาข้าราชการที่ไม่ใช่สายงานการทูต/พนักงานราชการของกระทรวงการต่างประเทศ 3. การสรรหานักการทูตปฏิบัติการ 4. การจัดสรรบุคลากรให้แต่ละหน่วยงานอย่างเหมาะสม เป็นไปตามความต้องการของหน่วยงาน และอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด	4 แผนงาน / โครงการ	100
มิติที่ 2 ประสิทธิภาพของ กระบวนการบริหาร ทรัพยากรบุคคล (HR Operational Efficiency)	1. ปรับปรุงฐานข้อมูลบุคคลของกระทรวงฯ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และง่ายต่อการสืบค้น 2. วางระบบชั้นความลับ จัดทำสรุปข้อมูลคดีตามระเบียบอย่างรัดกุม ตรวจสอบได้ มีการจัดเก็บเอกสารที่ดีอย่างต่อเนื่อง	2 แผนงาน / โครงการ	100
มิติที่ 3 ประสิทธิผลของการ บริหารทรัพยากร บุคคล (HRM Program Effectiveness)	1. การจัดหลักสูตรฝึกอบรม/กิจกรรมตามแผนพัฒนาบุคลากร 5 ด้าน ซึ่งเน้นการจัดทำหลักสูตร/กิจกรรม ที่ส่งเสริมให้ข้าราชการเป็นคน “เก่ง” “ดี” “คล่อง” มีความเป็น “สากล” และมีความ “สุข” 2. จัดหลักสูตรฝึกอบรมหลักสูตรข้าราชการแรกเข้ากระทรวงการต่างประเทศ โดยเชิญผู้บริหารและข้าราชการรุ่นพี่ในกระทรวงฯ มาให้ความรู้และประสบการณ์แก่ข้าราชการเข้าใหม่ 3. พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการและการจัดส่งวงเงินเพื่อการเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตามแนวนโยบายของกระทรวงและตามกรอบเวลา โดยข้าราชการที่ได้รับผลการประเมินระดับดีเด่นและดีมากได้รับการยกย่องชมเชย 4. ดำเนินการคัดเลือกและประเมินผลงานบุคคล เพื่อการเลื่อนระดับข้าราชการตามเป้าหมายและภายในกรอบเวลา รวมทั้งเพื่อการได้รับเงินประจำสำหรับตำแหน่งของบางสายงาน ตาม	6 แผนงาน / โครงการ	100

HR scorcard	แผนงาน / โครงการ ประจำปี 2559	ผลการดำเนินงาน ตามแผนฯ	ผล (ร้อยละ)
	ประสบการณ์ ทักษะ และสมรรถนะของข้าราชการ 5. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกบุคคลและการประเมินผลข้าราชการเพื่อการเลื่อนระดับข้าราชการสายการทูตจากระดับชำนาญการเป็นระดับชำนาญการพิเศษ 6. ปรับปรุงรายชื่อเมืองที่มีภาวะความเป็นอยู่ไม่ปกติ (Hardship) และสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่เกี่ยวข้อง		
มิติที่ 4 ความพร้อมรับผิด้าน การบริหารทรัพยากร บุคคล	1. โครงการเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงาน	1 แผนงาน / โครงการ	100
มิติที่ 5 คุณภาพชีวิตและความ สมดุลระหว่างชีวิตกับ การทำงาน	1. จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรของกระทรวงฯ	1 แผนงาน / โครงการ	100
ร้อยละเฉลี่ย			<u>100</u>
ระดับคะแนน			<u>5</u>

RM 5

ร้อยละความสำเร็จของ
การดำเนินการตามแผนสร้าง
ความผูกพันของบุคลากร

Rm 5 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนสร้างความผูกพันบุคลากร

กลยุทธ์	แผนงาน / โครงการ ประจำปี 2559	ผลการดำเนินงาน ตามแผนฯ	ผล ร้อยละ
1. เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ	1.1. การส่งเสริมให้หน่วยงานพัฒนาระบบการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 1.2. การปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน จัดหาเครื่องมือที่เหมาะสมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 1.3. การสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ดียิ่งขึ้น	3 แผนงาน / โครงการ	100
2. ส่งเสริมการดำรงความเป็นสมาชิกภาพและจงรักภักดีต่อองค์กร	2.1. การเสริมสร้างแรงจูงใจและจิตส่วติการเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร 2.2. การกำหนดแนวทางการสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในสายอาชีพ	2 แผนงาน / โครงการ	100
3. บุคลากรมีคุณภาพชีวิตและมีขวัญกำลังใจที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข	3.1. การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขกายสุขใจ ก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน 3.2. การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสมัครสมานสามัคคี มีความเข้าใจอันดีต่อกัน	2 แผนงาน / โครงการ	100
ร้อยละเฉลี่ย			<u>100</u>
ระดับคะแนน			<u>5</u>

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลส่วนราชการ

RM 6 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน
ของหน่วยงาน (ITA)

RM 7 ร้อยละความพึงพอใจต่อนโยบายการกำกับ
ดูแลองค์กรที่ดี

RM 6

ระดับคุณธรรมและความโปร่งใส
การดำเนินงานของหน่วยงาน
(ITA)

ตารางที่ ๑ ตารางรายละเอียดคะแนนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ

ลำดับ ที่	ดัชนี/ตัวชี้วัดในการประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใส	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	EIT	EBIT	IIT	คะแนน ที่ได้	คะแนน หลังถ่วง น้ำหนัก
๑	ความโปร่งใส	๒๖.๐๐	๘๐.๗๐			๘๐.๗๐	๒๐.๙๘
	๑.๑ การดำเนินงานขององค์กร		๘๒.๐๗			๘๒.๐๗	
	๑.๑.๑ การให้และเปิดเผยข้อมูล		๗๕.๗๒	๘๓.๓๓		๗๕.๕๓	
	๑.๑.๒ มาตรฐานการปฏิบัติงาน		๗๒.๕๙	๑๐๐.๐๐		๘๖.๒๕	
	๑.๑.๓ ความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติ		๘๔.๗๖	๑๐๐.๐๐		๙๒.๓๘	
	๑.๑.๔ การมีส่วนร่วม			๖๐.๐๐		๖๐.๐๐	
	๑.๑.๕ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ		๗๘.๘๓			๗๘.๘๓	
	๑.๑.๖ การเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจ หลักของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐		๑๐๐.๐๐	
	๑.๒ ระบบการร้องเรียนขององค์กร		๗๙.๓๒			๗๙.๓๒	
	๑.๒.๑ การตอบสนองข้อร้องเรียน		๖๓.๖๒	๑๐๐.๐๐		๘๑.๘๑	
	๑.๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน		๗๑.๑๙			๗๑.๑๙	
	๑.๒.๓ การแจ้งผลร้องเรียน		๓๓.๕๐			๓๓.๕๐	
๒	ความพร้อมรับผิด	๑๘.๐๐	๙๐.๖๗			๙๐.๖๗	๑๖.๓๒
	ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่		๘๑.๓๔	๑๐๐.๐๐		๙๐.๖๗	
๓	ความปลอดจากการทุจริตในการ ปฏิบัติงาน	๒๒.๐๐	๙๑.๙๗			๙๑.๙๗	๒๐.๒๓
	๓.๑ การรับรู้ข้อมูลการทุจริต		๙๒.๙๕			๙๒.๙๕	
	๓.๒ ประสิทธิภาพตรง		๙๑.๐๐			๙๑.๐๐	
๔	วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	๑๖.๐๐	๗๘.๓๒			๗๘.๓๒	๑๒.๕๓
	๔.๑ วัฒนธรรมองค์กร			๘๓.๖๔	๘๓.๖๔		
	๔.๒ การต่อต้านการทุจริตขององค์กร			๗๐.๙๕	๗๕.๐๖	๗๓.๐๑	
๕	คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	๑๘.๐๐			๗๖.๘๗	๗๖.๘๗	๑๓.๘๔
	๕.๑ การบริหารงานบุคคล				๖๙.๔๓	๖๙.๔๓	
	๕.๑.๑ ประสิทธิภาพตรง				๕๐.๓๑	๕๐.๓๑	
	๕.๑.๒ การรับรู้				๗๑.๕๖	๗๑.๕๖	
	๕.๒ การบริหารงบประมาณ				๘๔.๗๐	๘๔.๗๐	
	๕.๒.๑ การรับรู้				๘๔.๗๐	๘๔.๗๐	
	๕.๓ ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน				๗๖.๔๘	๗๖.๔๘	
	๕.๓.๑ ประสิทธิภาพตรง				๘๑.๖๓	๘๑.๖๓	
	๕.๓.๒ การรับรู้				๗๒.๓๖	๗๒.๓๖	
	รวม	๑๐๐.๐๐	คะแนน ITA = ๘๓.๙๐				

RM 7

ร้อยละความพึงพอใจต่อนโยบาย
การกำกับดูแลองค์กรที่ดี

RM 7 ร้อยละความพึงพอใจนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี

นโยบายกำกับ ดูแลองค์กรที่ดี	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินการ (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินการตาม ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ)
		1	2	3	4	5		
<u>1. นโยบายด้าน รัฐ สังคมและ สิ่งแวดล้อม</u>	1. ร้อยละความสำเร็จใน การเสริมสร้างความรับรู้ และความเข้าใจของ ประชาชนไทยเกี่ยวกับ บทบาทและภารกิจของ กระทรวงการต่างประเทศ ด้านการทูตสาธารณะและ ประชาคมอาเซียนในมิติต่าง ๆ	65	70	75	80	85	100	100
<u>2. นโยบายด้าน ผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	1.ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการด้านการกงสุล	65	70	75	80	85	93.48	100
<u>3. นโยบายด้าน องค์การ</u>	1.ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ หน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงการ ต่างประเทศ	60	65	70	75	80	91.94	100
<u>4.นโยบายด้าน ผู้ปฏิบัติงาน</u>	1.ร้อยละเฉลี่ยของความพึง พอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม QWL	60	65	70	75	80	94.28	100
ร้อยละเฉลี่ย								<u>100</u>
ระดับคะแนน								<u>5</u>

RM 7 ร้อยละความพึงพอใจนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี

นโยบายกำกับดูแล องค์กรที่ดี	แผนงาน / โครงการ ประจำปี 2559	ผลการดำเนินงาน ตามแผนฯ	ผล (ร้อยละ)
1. นโยบายด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม	1.1 โครงการห้องสมุดอาเซียน 1.2 โครงการเสริมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้ ผู้นำเยาวชนไทย 1.3 โครงการทำบุญเลี้ยงอาหารเด็กกำพร้า/คนชรา 1.4 โครงการให้รางวัลเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชน 1.5 โครงการรับนักศึกษาจากสามจังหวัดชายแดนใต้มาศึกษาดูงานที่ กระทรวงการต่างประเทศ ครั้งที่ 11	5 แผนงาน / โครงการ	100
2. นโยบายด้าน ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 โครงการอบรมข้าราชการออกประจำการ ในต่างประเทศ 2.2 โครงการเปิดระบบลงทะเบียนขอรับบริการหนังสือเดินทางล่วงหน้า 2.3 การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์ของกระทรวงฯ 2.4 การรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของกระทรวงฯ 2.5 การเผยแพร่ยุทธศาสตร์กระทรวงการต่างประเทศ 2.6 โครงการปรับปรุงข้อมูลการตรวจลงตราลงบนเว็บไซต์กระทรวงฯ 2.7 โครงการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอน และกระบวนการให้ความคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยใน ต่างประเทศ	7 แผนงาน / โครงการ	100
3. นโยบายด้าน องค์การ	3.1 การกำหนดแผนบริหารความต่อเนื่อง 3.2 การเปิดศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน 3.3 โครงการฝึกอบรมการดับเพลิงเบื้องต้นและฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับ การดับเพลิง 3.4 การปรับปรุงกลไกในการให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยพิบัติ ในต่างประเทศ 3.5 การเพิ่มพูนความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทาง ไซเบอร์	5 แผนงาน / โครงการ	100
4. นโยบายด้าน ผู้ปฏิบัติงาน	4.1 โครงการ QWL 4.2 การจัดหลักสูตรและการสัมมนาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร	2 แผนงาน / โครงการ	100
ร้อยละเฉลี่ย			<u>100</u>
ระดับคะแนน			<u>5</u>

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

RM 8 ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่าย
ภาพรวม

RM 8

ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ
รายจ่ายภาพรวม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวง (โทร. ภายใน 21005)
 ที่ 0207/ว 3386 /2559 วันที่ 21 ตุลาคม 2559
 เรื่อง รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
ในภาพรวม ณ วันที่ 30 กันยายน 2559

เรียน ผู้อำนวยการสำนักจัดหาและบริหารทรัพย์สิน / ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน /
 ผู้อำนวยการสำนักบริหารบุคคล / ผู้อำนวยการสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ /
 ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร / ผู้อำนวยการกองกลาง /
 ผู้อำนวยการกองบรรณสารและห้องสมุด / หัวหน้าสำนักงานเลขานุการปลัดกระทรวงฯ /
 หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบภายในระดับกระทรวง / หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร /
 หัวหน้ากลุ่มงานความมั่นคงระหว่างประเทศ / หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

อนุสนธิ์บันทึกสำนักบริหารการคลัง ส่วนที่สุด ที่ 0207/ว 2892/2559 ลงวันที่ 12 กันยายน 2559
 รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ในภาพรวมของกระทรวงฯ
 ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2559 ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักบริหารการคลังขอรายงานสรุปผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ
 พ.ศ. 2559 ของกระทรวงฯ ในภาพรวม ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2559 ดังนี้

1. ผลการเบิกจ่ายในภาพรวมของกระทรวงฯ คือ 7,700.24 ล้านบาท หรือเท่ากับร้อยละ 96.21
 (ของงบประมาณจำนวน 8,003.89 ล้านบาท) ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายการเบิกจ่ายภาพรวม ณ สิ้นเดือนกันยายน
 2559 / ไตรมาสที่ 4 ที่รัฐบาลกำหนดไว้ที่ร้อยละ 96.00 โดยกระทรวงฯ มีผลการเบิกจ่ายภาพรวม อยู่ใน
 ลำดับที่ 8 จากจำนวน 24 กระทรวง/หน่วยงานที่เทียบเท่า ทั้งนี้ กระทรวงฯ มีผลเบิกจ่ายในภาพรวมสูงขึ้น
 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2558 (ร้อยละ 92.65)

2. ผลการเบิกจ่ายงบลงทุนของกระทรวงฯ คือ 193.29 ล้านบาท หรือเท่ากับร้อยละ 85.94
 (ของงบประมาณจำนวน 224.92 ล้านบาท) ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายการเบิกจ่าย ณ สิ้นเดือนกันยายน 2559 /
 ไตรมาสที่ 4 ที่รัฐบาลกำหนดไว้ที่ร้อยละ 87.00 โดยกระทรวงฯ มีผลการเบิกจ่ายงบลงทุนอยู่ในลำดับที่ 9
 จากจำนวน 24 กระทรวง/หน่วยงานที่เทียบเท่า อย่างไรก็ดี กระทรวงฯ มีผลเบิกจ่ายงบลงทุนสูงขึ้น
 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2558 (ร้อยละ 71.54)

3. ผลการเบิกจ่ายงบรายจ่ายประจำปีของกระทรวงฯ คือ 7,506.95 ล้านบาท หรือเท่ากับ
 ร้อยละ 96.50 (ของงบประมาณจำนวน 7,778.98 ล้านบาท) ต่ำกว่าเป้าหมายการเบิกจ่าย ณ สิ้นกันยายน
 2559 / ไตรมาสที่ 4 ที่รัฐบาลกำหนดไว้ที่ร้อยละ 98.00 โดยกระทรวงฯ มีผลการเบิกจ่ายงบรายจ่ายประจำ
 อยู่ในลำดับที่ 17 จากจำนวน 24 กระทรวง/หน่วยงานที่เทียบเท่า ทั้งนี้ กระทรวงฯ มีผลการเบิกจ่ายงบรายจ่าย
 ประจำสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2558 (ร้อยละ 95.14) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ 1-2

4. จากความร่วมมือของกรม/สำนักในการเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณปี 2559 ตามมาตรการเพิ่ม
 ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล โดยเฉพาะในส่วนของงบบุคลากร งบดำเนินงาน และงบรายจ่ายอื่น
 และการประชุมเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณรายไตรมาส โดยรองปลัดกระทรวงฯ (นายพิริยะ เข็มพล)
 เป็นประธาน ส่งผลให้กระทรวงฯ มีผลการเบิกจ่ายงบประมาณปี 2559 ในภาพรวมสูงกว่าเป้าหมายที่รัฐบาล
 กำหนดไว้ และสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2558 ซึ่งจะเป็นผลดีในการสนับสนุนค่าของงบประมาณรายจ่ายประจำปี
 2561 ของกระทรวงฯ ต่อไป

5. สำนักบริหารการคลังอยู่ระหว่างการประมวลผลการเบิกจ่ายงบประมาณปี 2559 รายการ/
สำนัก ณ วันที่ 30 กันยายน 2559 และจะรายงานกระทรวงฯ ทราบในโอกาสแรกต่อไป

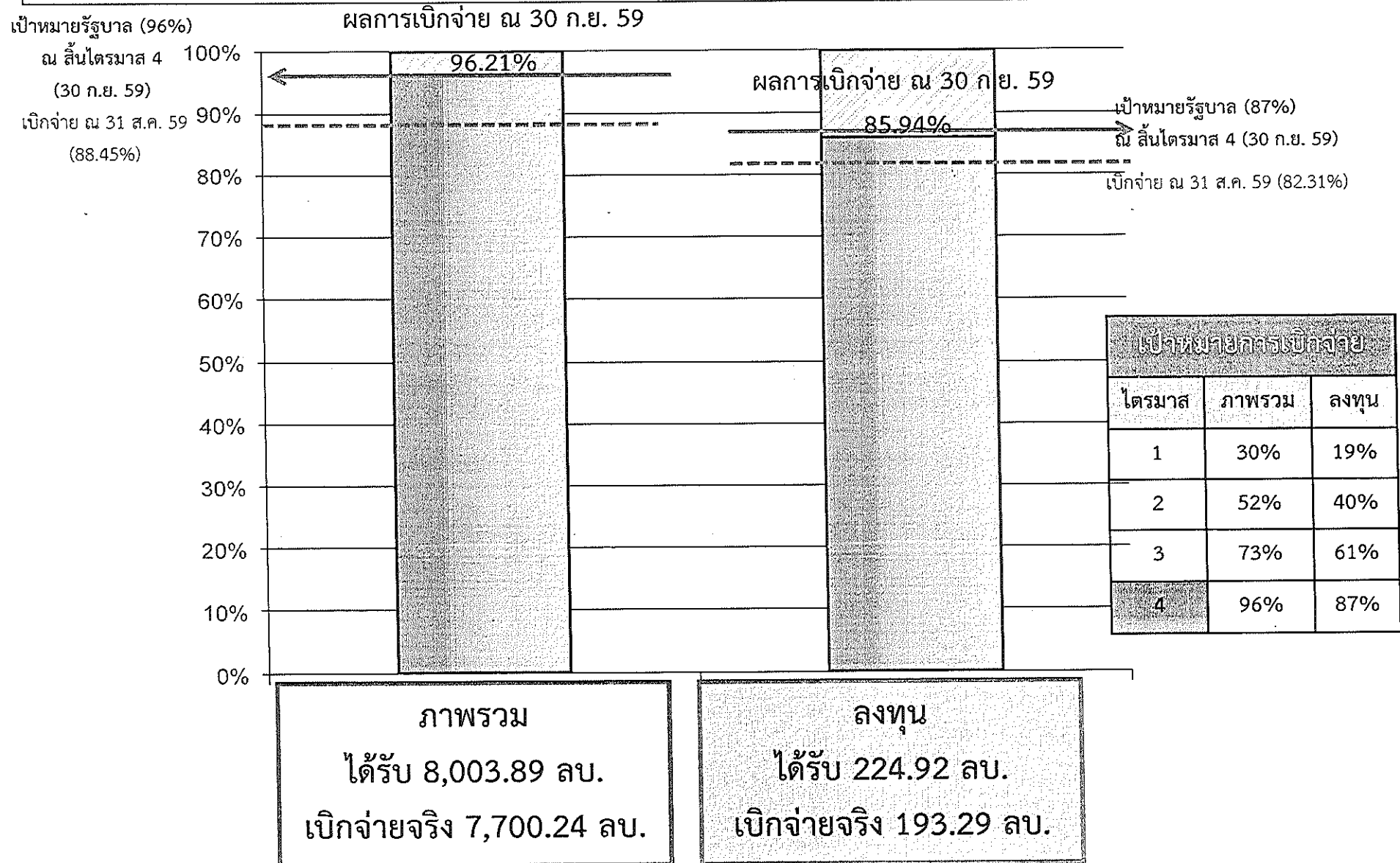
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายนิพนธ์ เพ็ชรพรประภาส)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลัง

ผลการเบิกจ่ายงบประมาณปี 2559 (ณ วันที่ 30 ก.ย. 59)



ผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี 2559 ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ จนถึงสิ้นเดือน กันยายน

จำแนกตามกระทรวง เรียงลำดับผลการเบิกจ่ายจากน้อยไปมาก

ลำดับที่	กระทรวง	รายจ่ายประจำ						รายจ่ายลงทุน						รวม					
		วงเงินงบประมาณ รหัสโอน เมื่อขึ้นบง	งวด	แผนการใช้จ่ายเงิน	PO	เบิกจ่าย	ร้อยละเบิกจ่าย ต่อวงเงินจัดสรร (งวด)	วงเงินงบประมาณ รหัสโอน เมื่อขึ้นบง	งวด	แผนการใช้จ่ายเงิน	PO	เบิกจ่าย	ร้อยละเบิกจ่าย ต่อวงเงินจัดสรร (งวด)	วงเงิน งบประมาณหลัง โอนเปลี่ยนแปลง	งวด	แผนการใช้จ่ายเงิน	PO	เบิกจ่าย	ร้อยละเบิกจ่าย ต่อวงเงินจัดสรร (งวด)
1	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	18,546.78	18,546.78	-	194.42	17,934.43	96.70	14,536.05	14,536.05	-	3,225.36	8,318.23	57.22	33,082.83	33,082.83	-	3,419.78	26,262.66	79.35
2	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4,846.94	4,846.94	-	379.00	4,061.85	83.80	1,662.90	1,662.90	-	368.44	1,243.29	74.77	6,509.83	6,509.83	-	747.44	5,305.14	81.49
3	กระทรวงมหาดไทย	4,668.62	4,668.62	-	80.00	4,104.95	87.93	61.09	61.09	-	7.65	50.17	82.13	4,729.71	4,729.71	-	87.64	4,155.12	87.85
4	สำนักงานกฤษฎีกา	28,850.15	28,850.15	-	1,158.65	26,435.38	91.63	6,726.31	6,726.31	-	634.61	4,824.70	71.73	35,576.46	35,576.46	-	1,783.26	31,260.08	87.87
5	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4,236.39	4,236.39	-	155.11	3,724.20	87.91	928.34	928.34	-	94.08	830.63	89.48	5,164.73	5,164.73	-	249.19	4,554.83	88.19
6	กระทรวงกลาโหม	160,615.92	160,615.92	-	9,323.80	148,372.74	92.38	47,116.46	47,116.46	263.50	7,329.23	36,578.18	77.63	207,732.38	207,732.38	263.50	16,653.03	184,950.92	89.03
7	กระทรวงวัฒนธรรม	4,844.55	4,844.55	-	86.33	4,680.20	96.61	2,642.00	2,641.99	-	579.47	2,051.51	77.65	7,486.55	7,486.55	-	665.80	6,731.71	89.92
8	กระทรวงพาณิชย์	6,710.05	6,710.05	-	328.40	6,050.99	90.18	499.95	499.95	-	54.28	441.99	88.41	7,210.00	7,210.00	-	382.67	6,492.97	90.06
9	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	41,717.47	41,717.47	-	547.03	40,584.06	97.28	44,150.28	44,150.28	-	3,129.86	39,339.32	89.10	85,867.75	85,867.75	-	3,676.89	79,923.38	93.08
10	ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ	107,157.47	107,157.47	-	1,245.46	105,411.08	98.37	14,477.96	14,477.96	-	5,378.68	8,249.64	56.98	121,635.43	121,635.43	-	6,624.13	113,660.72	93.44
11	กระทรวงคมนาคม	12,127.95	12,127.95	-	138.20	11,913.34	98.23	121,528.24	121,528.24	-	7,173.89	113,164.48	93.12	133,656.19	133,656.19	-	7,312.09	125,077.82	93.58
12	กระทรวงมหาดไทย	275,336.48	275,336.48	-	849.26	273,934.91	99.49	64,212.72	64,212.72	-	9,428.58	45,461.75	70.80	339,549.20	339,549.20	-	10,277.34	319,396.66	94.06
13	กระทรวงอุตสาหกรรม	5,455.65	5,455.65	-	181.55	5,181.98	94.98	487.75	487.71	-	77.86	409.24	83.91	5,943.40	5,943.36	-	259.40	5,591.21	94.07
14	กระทรวงยุติธรรม	20,169.54	20,169.54	-	112.40	19,911.22	98.72	2,153.22	2,153.22	-	903.26	1,245.42	57.84	22,322.76	22,322.76	-	1,015.66	21,156.64	94.73
15	กระทรวงสาธารณสุข	105,993.28	105,993.28	-	107.02	105,687.53	99.71	20,873.28	20,873.23	-	6,245.90	14,611.81	70.00	126,866.56	126,866.51	-	6,352.92	120,299.34	94.82
16	กระทรวงการต่างประเทศ	8,729.76	8,729.76	-	56.06	8,435.87	96.63	1,011.69	1,011.69	-	120.00	889.26	87.90	9,741.45	9,741.45	-	176.07	9,325.13	95.73
17	กระทรวงการคลัง	7,778.98	7,778.98	-	144.30	7,506.95	96.50	224.92	224.92	-	31.16	193.29	85.94	8,003.89	8,003.89	-	175.46	7,700.24	96.21
18	กระทรวงพลังงาน	1,591.33	1,591.33	-	21.04	1,552.64	97.57	405.89	405.89	-	33.38	372.12	91.68	1,997.21	1,997.21	-	54.41	1,924.77	96.37
19	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7,956.55	7,956.55	-	16.66	7,898.91	99.28	1,773.76	1,773.76	-	210.16	1,487.77	83.88	9,730.31	9,730.31	-	226.82	9,386.69	96.47
20	กระทรวงศึกษาธิการ	471,583.68	471,583.68	-	3,218.88	461,281.09	97.82	44,255.42	44,255.42	-	6,946.35	36,745.43	83.03	515,839.10	515,839.10	-	10,165.24	498,026.52	96.55
21	หน่วยงานอิสระของรัฐ	13,429.81	13,429.81	-	43.29	13,334.69	99.29	501.67	501.67	-	112.14	384.31	76.61	13,931.48	13,931.48	-	155.42	13,719.00	98.47
22	กระทรวงการคลัง	192,414.89	192,414.89	-	360.79	191,784.90	99.67	4,946.59	4,946.59	-	950.63	3,828.41	77.39	197,361.47	197,361.47	-	1,311.42	195,613.31	99.11
23	กระทรวงแรงงาน	33,402.61	33,402.61	-	35.55	33,258.82	99.57	451.93	451.93	-	26.57	423.51	93.71	33,854.53	33,854.53	-	62.12	33,682.32	99.49
24	หน่วยงานของศาล	17,631.78	17,631.78	-	-	17,631.78	100.00	3,189.88	3,187.13	-	-	3,187.13	100.00	20,821.66	20,818.91	-	-	20,818.91	100.00
รวม		1,555,796.63	1,555,796.63	-	18,783.18	1,520,674.50	97.74	398,818.26	398,815.42	263.50	53,051.53	324,331.60	81.32	1,954,614.89	1,954,612.05	263.50	71,834.71	1,845,006.10	94.39

หน่วย : ล้านบาท

หมายเหตุ : 1. ข้อมูลเบื้องต้น

เป้าหมาย ณ สิ้นเดือน ก.ย. 59

เป้าหมาย ณ สิ้นเดือน ก.ย. 59

เป้าหมาย ณ สิ้นเดือน ก.ย. 59

2. แผนการใช้จ่ายให้ตามแผนระยะกลางถึงกลางปีงบประมาณปี 2559

ที่มา : ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)

รวมรวม : กรมบัญชีกลาง

ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2559

96.00

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ กระบวนการ

RM 9 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
ในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ

RM 10 ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจาก
ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้

RM 9

ร้อยละความสำเร็จของร้อยละ
เฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
ในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของ
กระบวนการที่สำคัญ

(RM9) ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมาย
ตัวชี้วัดกระบวนการที่สำคัญ ประจำปีงบประมาณ 2559

ที่	ตัวชี้วัดกระบวนการ	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ (ร้อยละ)	ผลการดำเนินการ ตามค่าเป้าหมาย (ร้อยละ)
		1	2	3	4	5		
1	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (กระบวนการเตรียมการเยือนต่างประเทศของบุคคลสำคัญของไทยในระดับต่าง ๆ / กระบวนการรับรองและอำนวยความสะดวกบุคคลสำคัญจากต่างประเทศในระดับต่าง ๆ / กระบวนการให้เอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ)	60	65	70	75	80	79.93	99.91
2	ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริมบทบาทไทยในเวทีสหประชาชาติ (กระบวนการจัด-เข้าร่วมประชุมเจรจาระหว่างประเทศ)	60	65	70	75	80	100	100
3	ร้อยละของจำนวนการจัดหลักสูตรที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน ภายในวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (กระบวนการการดำเนินงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนา กับต่างประเทศ)	60	70	80	90	100	100	100
4	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (กระบวนการออกหนังสือเดินทาง / กระบวนการคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ / กระบวนการรับรองเอกสาร / กระบวนการตรวจลงตรา)	65	70	75	80	85	93.48	100
5	ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริมการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนไทยเกี่ยวกับ	60	65	70	75	80	100	100

ที่	ตัวชี้วัดกระบวนการ	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ (ร้อยละ)	ผลการดำเนินการ ตามค่าเป้าหมาย (ร้อยละ)
		1	2	3	4	5		
	การดำเนินการกิจของกระทรวงการต่างประเทศ (กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการต่างประเทศ)							
6	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรของกระทรวงฯ ที่มีต่อการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านนโยบายต่างประเทศและยุทธศาสตร์กระทรวงการต่างประเทศ (กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์)	60	65	70	75	80	94.09	100
7	ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (กระบวนการบริหารจัดการงบประมาณ)	60	65	70	75	80	96.21	100
8	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรของกระทรวงฯ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักจัดหาและบริหารทรัพย์สิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง)	60	65	70	75	80	86.12	100
9	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรของกระทรวงฯ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ ICT ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (กระบวนการ E –submission)	60	65	70	75	80	87.42	100
ร้อยละเฉลี่ย							99.99	
ระดับคะแนน							5	

RM 10

ร้อยละสี่ถ้วนน้ำหนักร
ความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์
ของการดำเนินการ
ตามแผนจัดการความรู้

RM 10 ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้

แผนการจัดการความรู้	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ (ร้อยละ)
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนบ้าน และประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้	1. ร้อยละเฉลี่ยความสำเร็จในการดำเนินความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน (ลาว/กัมพูชา/เมียนมา/มาเลเซีย/เวียดนาม)	100
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมบทบาทที่สร้างสรรค์ของไทยใน การขับเคลื่อนประชาคมอาเซียน	1. ร้อยละเฉลี่ยของความสำเร็จในการส่งเสริมบทบาทไทยในอาเซียน	100
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างสถานะความสัมพันธ์กับประเทศ ยุทธศาสตร์	1. ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับประเทศหรือกลุ่มประเทศยุทธศาสตร์ (สหรัฐอเมริกา จีน ญี่ปุ่น ประเทศสมาชิก สหภาพยุโรป ออสเตรเลีย สาธารณรัฐอินเดียและสาธารณรัฐเกาหลี)	100
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ผลักดันบทบาทไทยที่สร้างสรรค์และ รับผิดชอบ เป็นที่ยอมรับของประชาคม โลก	1. ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมบทบาทไทยในเวทีสหประชาชาติ องค์การระหว่างประเทศอื่นๆ และในกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศต่างๆ	100
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน และความร่วมมือทางเศรษฐกิจ	1. ร้อยละความสำเร็จในการส่งเสริมบทบาทไทย ในเวทีสหประชาชาติ องค์การระหว่างประเทศอื่นๆ และในกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศต่างๆ (ด้านเศรษฐกิจ)	100
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 เสริมสร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นและ ทัศนคติที่ดีต่อไทย	1. ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านกงสุล ด้านสารนิเทศ และความร่วมมือเพื่อการพัฒนา(ด้านความร่วมมือเพื่อการพัฒนา ระหว่างประเทศ)	100
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและ พัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน	1. ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านกงสุล ด้านสารนิเทศ และความร่วมมือเพื่อการพัฒนา	100
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 8 พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร	1. ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณภาพรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (ค่าเป้าหมายตามที่รัฐบาลกำหนด ร้อยละ 96 : ผลการดำเนินการตามค่าเป้าหมาย ร้อยละ 96.21)	100
ร้อยละเฉลี่ย		100
ระดับคะแนน		5