

การพัฒนาาระบบราชการไทย

ดร. ทศพร ศิริสัมพันธ์
เลขาธิการ ก.พ.ร.

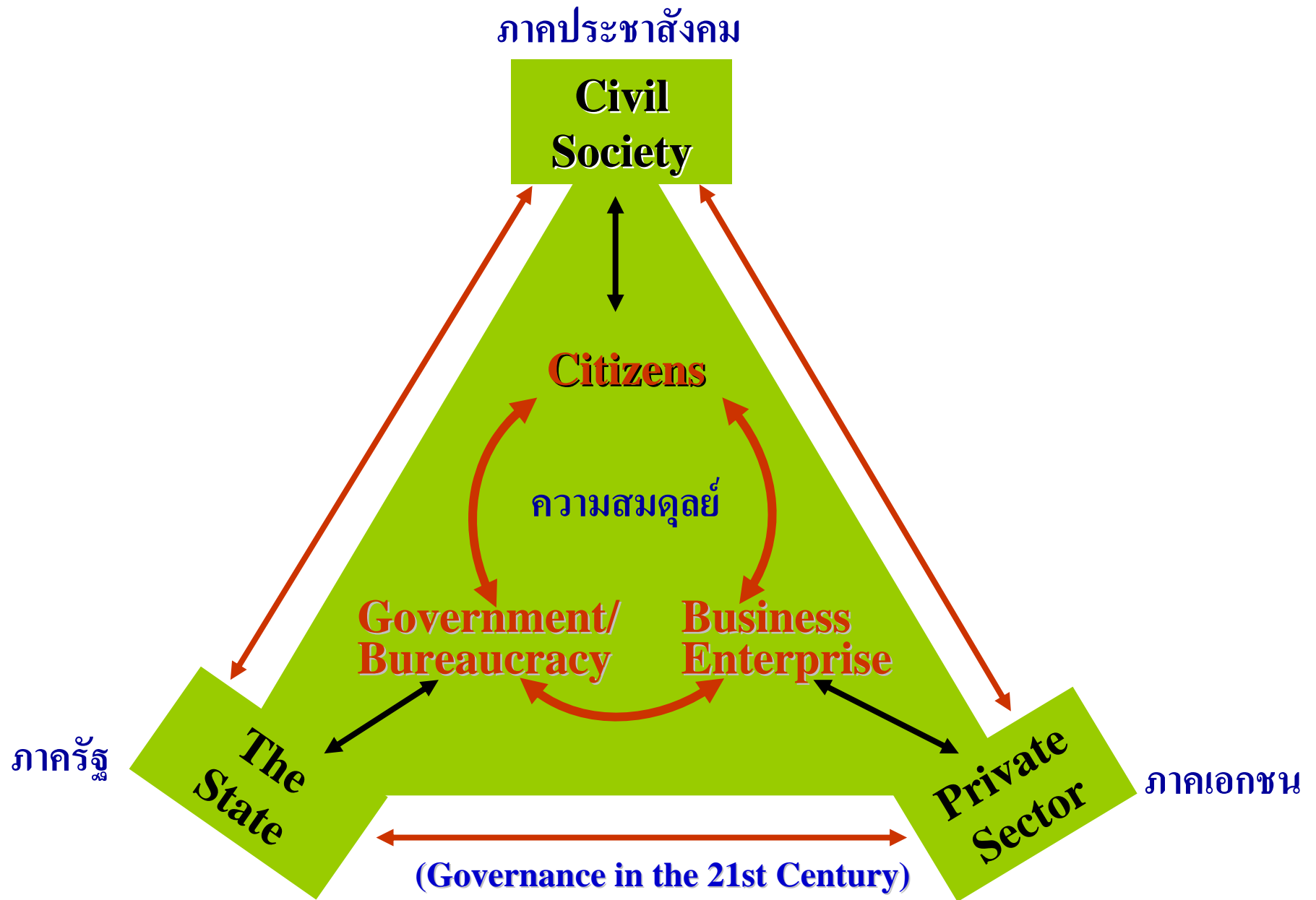


ก.พ.ร.

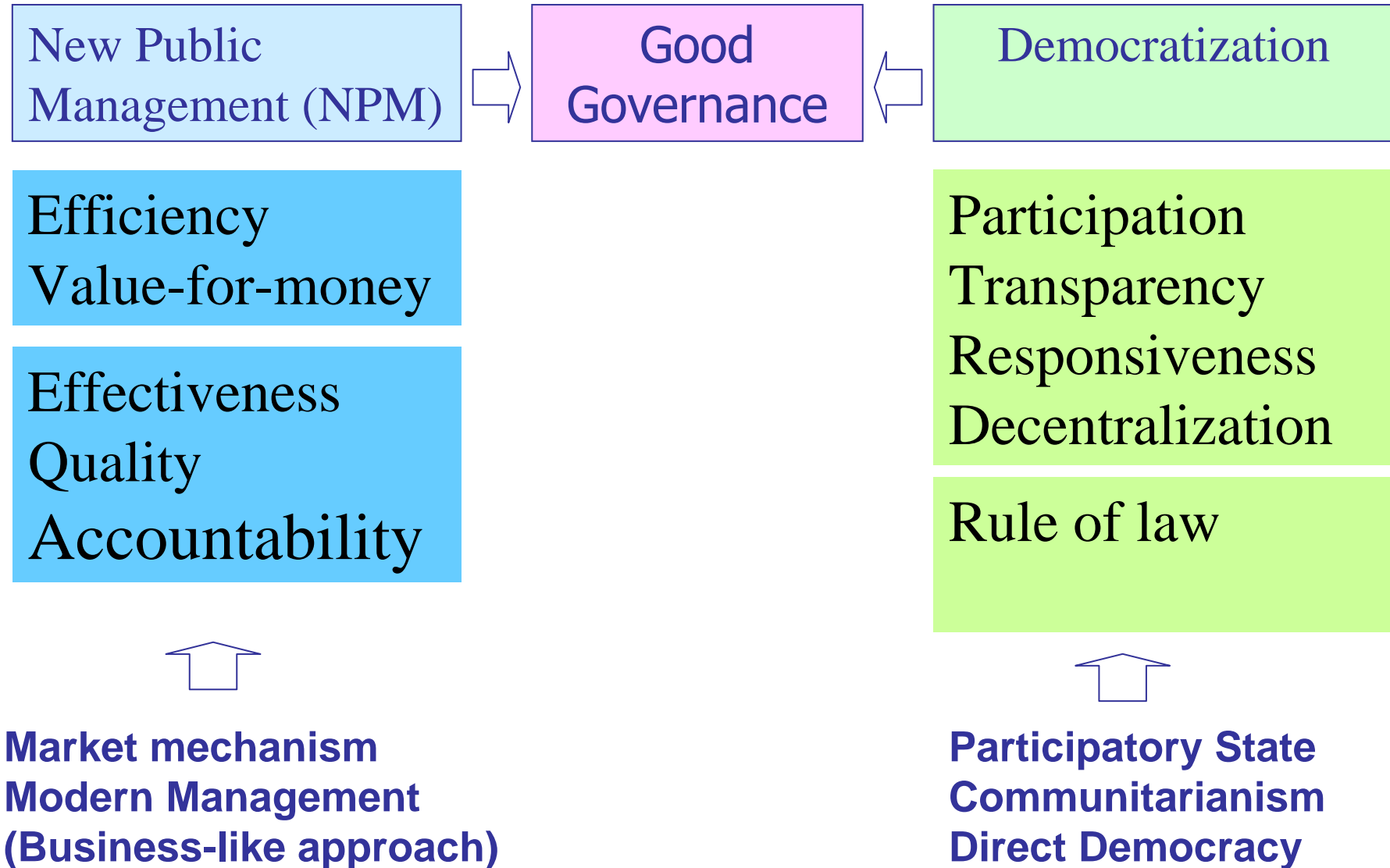
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

- **การพัฒนาาระบบราชการไทย**
- **พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546**
- **การบริหารราชการแนวใหม่**
 - **แนวทางและกรณีตัวอย่าง**
- **กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ**
- **สำนักบริหารยุทธศาสตร์ (OSM)**
- **คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ
(คตป.)**
- **ระบบการบริหารยุทธศาสตร์ขององค์การภาครัฐ
Government Strategic Management System
(GSMS)**
- **การบริหารงานแบบบูรณาการ**
- **การจัดการความรู้ในองค์การ**
- **ศูนย์บริการร่วม**
- **หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ**

การบริหารกิจการบ้านเมืองในศตวรรษที่ 21



Public Sector Reform

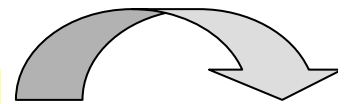


โลกแห่งการเปลี่ยนแปลงในแบบ non-linear

Re-thinking

Re-thinking the future
Re-imagine
As the future catches you
World out of balance

Information technology
Bio-technology (life sciences)
Nano-technology



ผู้ว่าซีอีโอ

Strategic thinking

Change management



Re-managing

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

Efficiency
Value-for-money



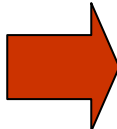
พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ
แผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545
มาตรา 3/1

Effectiveness
Quality
Accountability



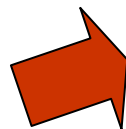
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

Participation
Transparency
Responsiveness
Decentralization



แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
(พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550)

Rule of law



แผนการบริหารราชการแผ่นดิน
(พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2551)

มาตรา 3/1

“การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน”

มาตรา 3/1 (ต่อ)

“ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”

พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วย

หลักเกณฑ์และวิธีการ

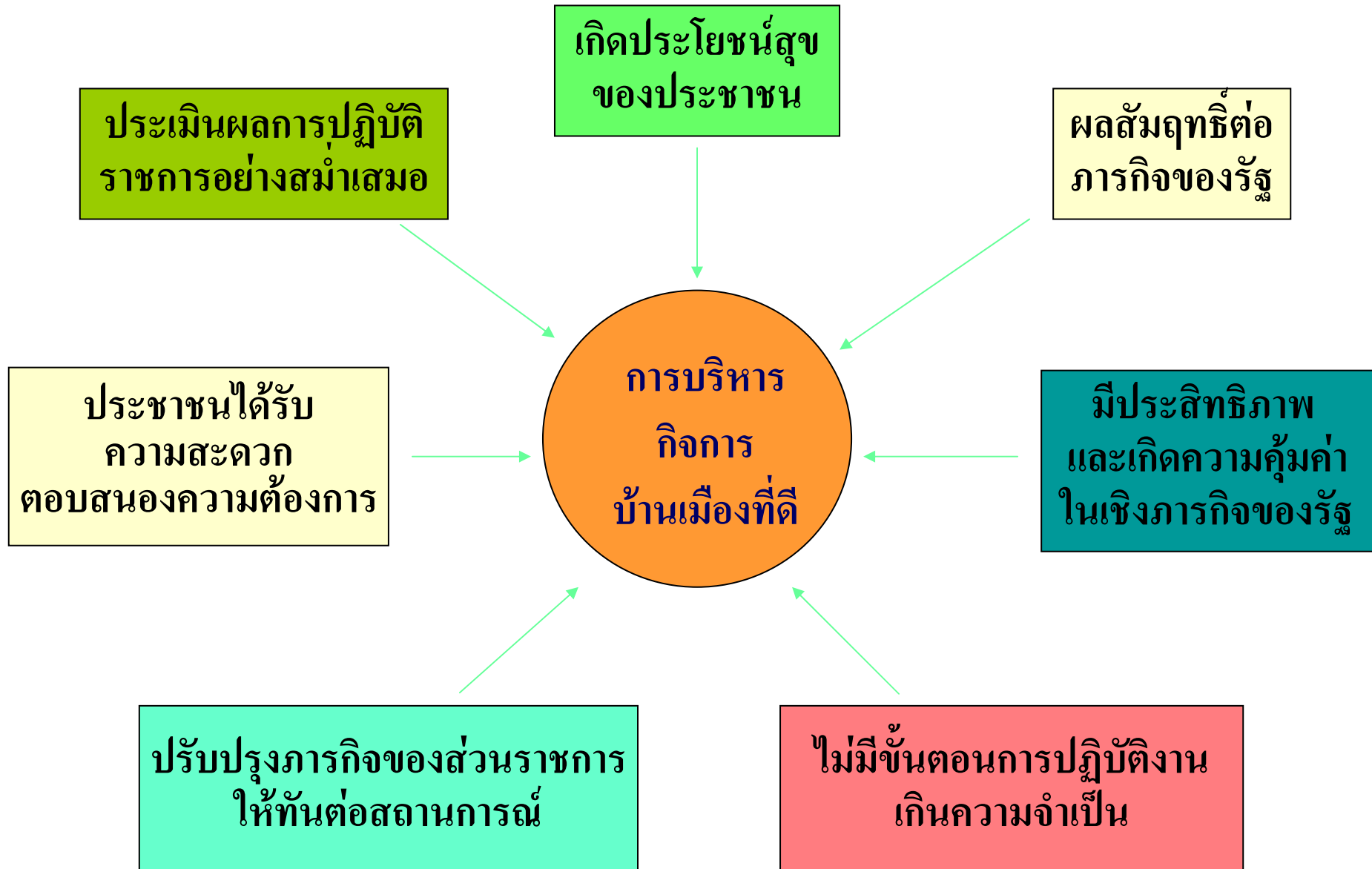
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. 2546

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

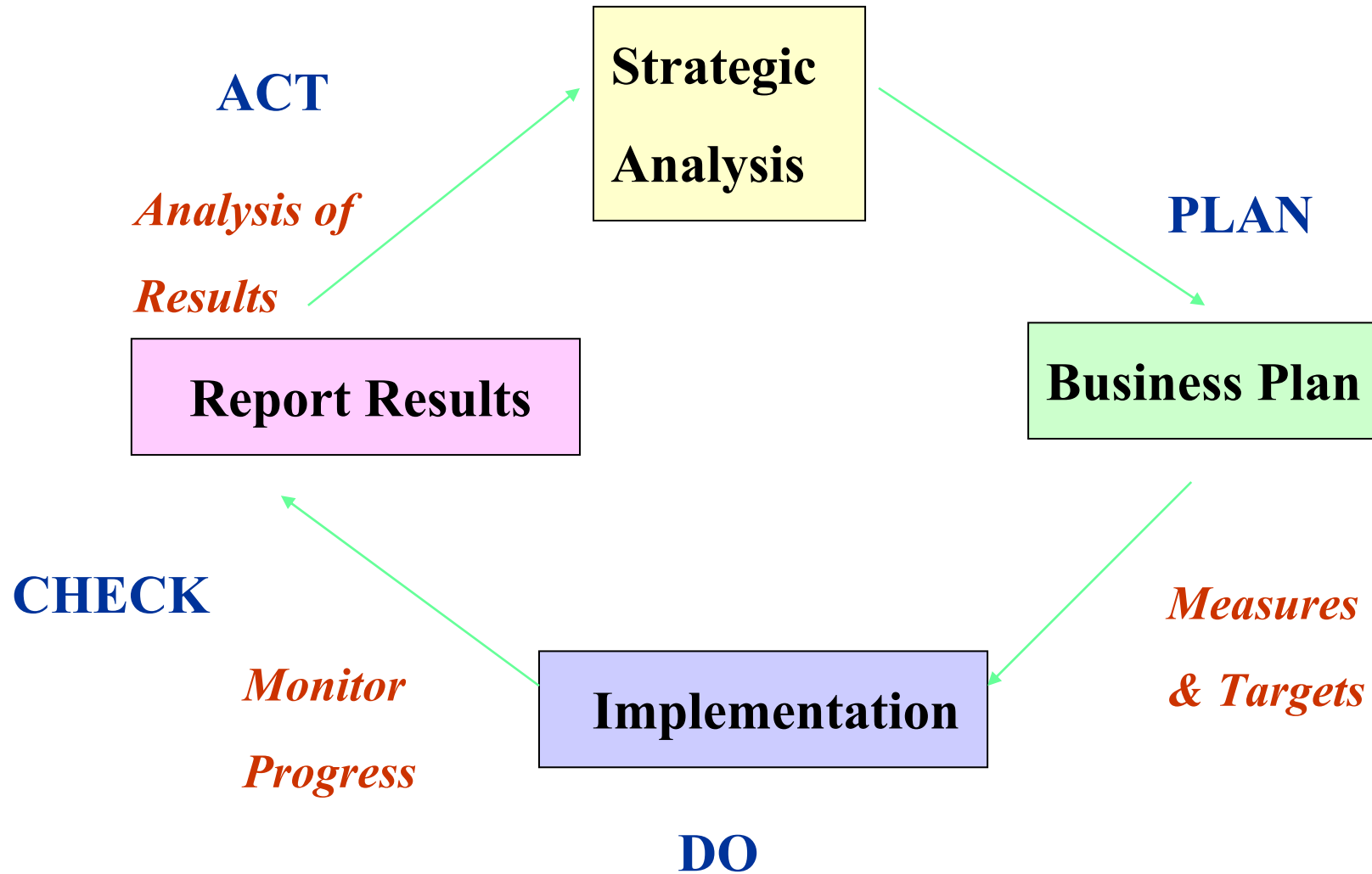
- หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (มาตรา 6)
- หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (มาตรา 7-มาตรา 8)
- หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (มาตรา 9-มาตรา 19)
- หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (มาตรา 20-มาตรา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

หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ม. 6)

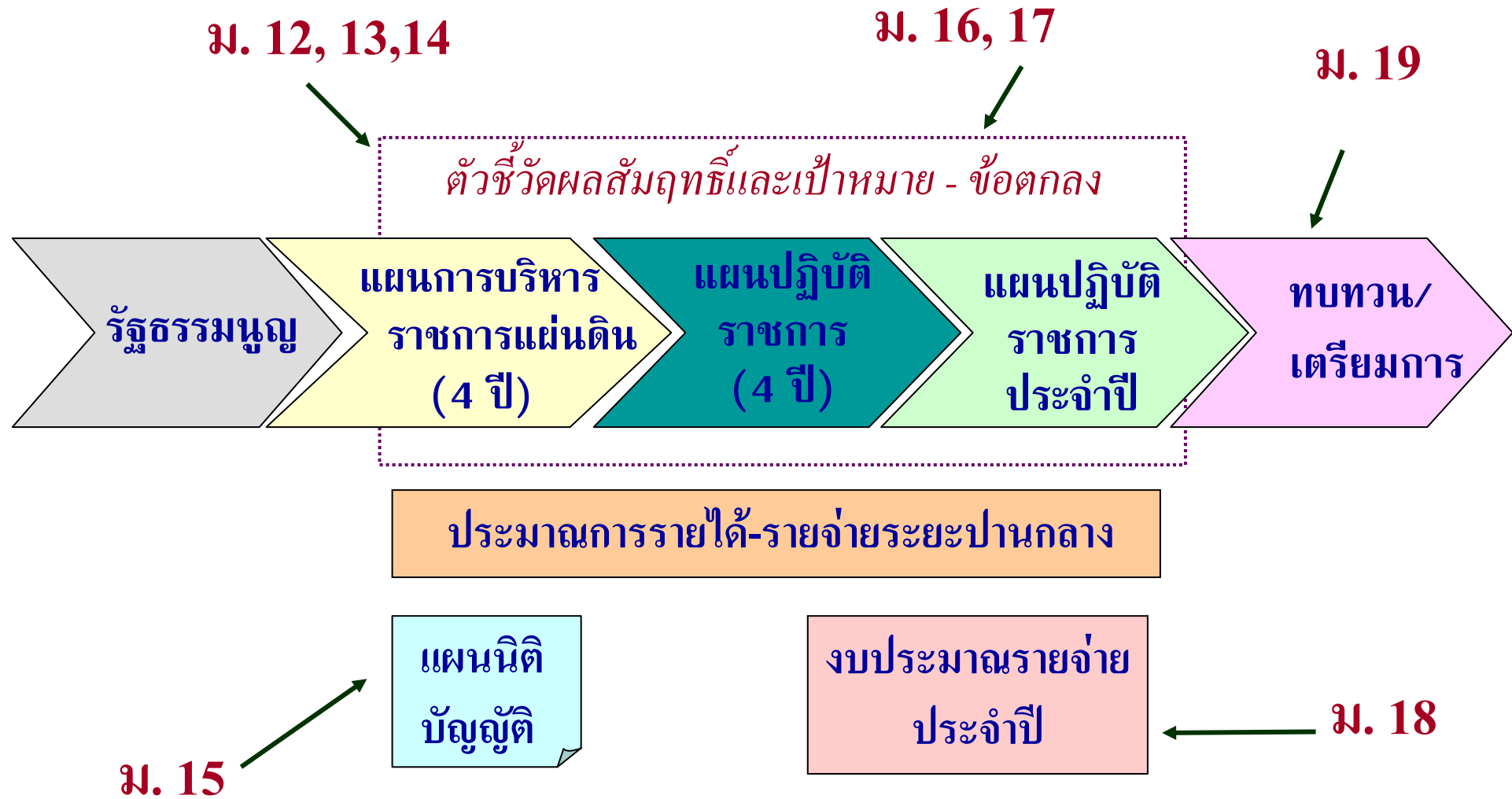


หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

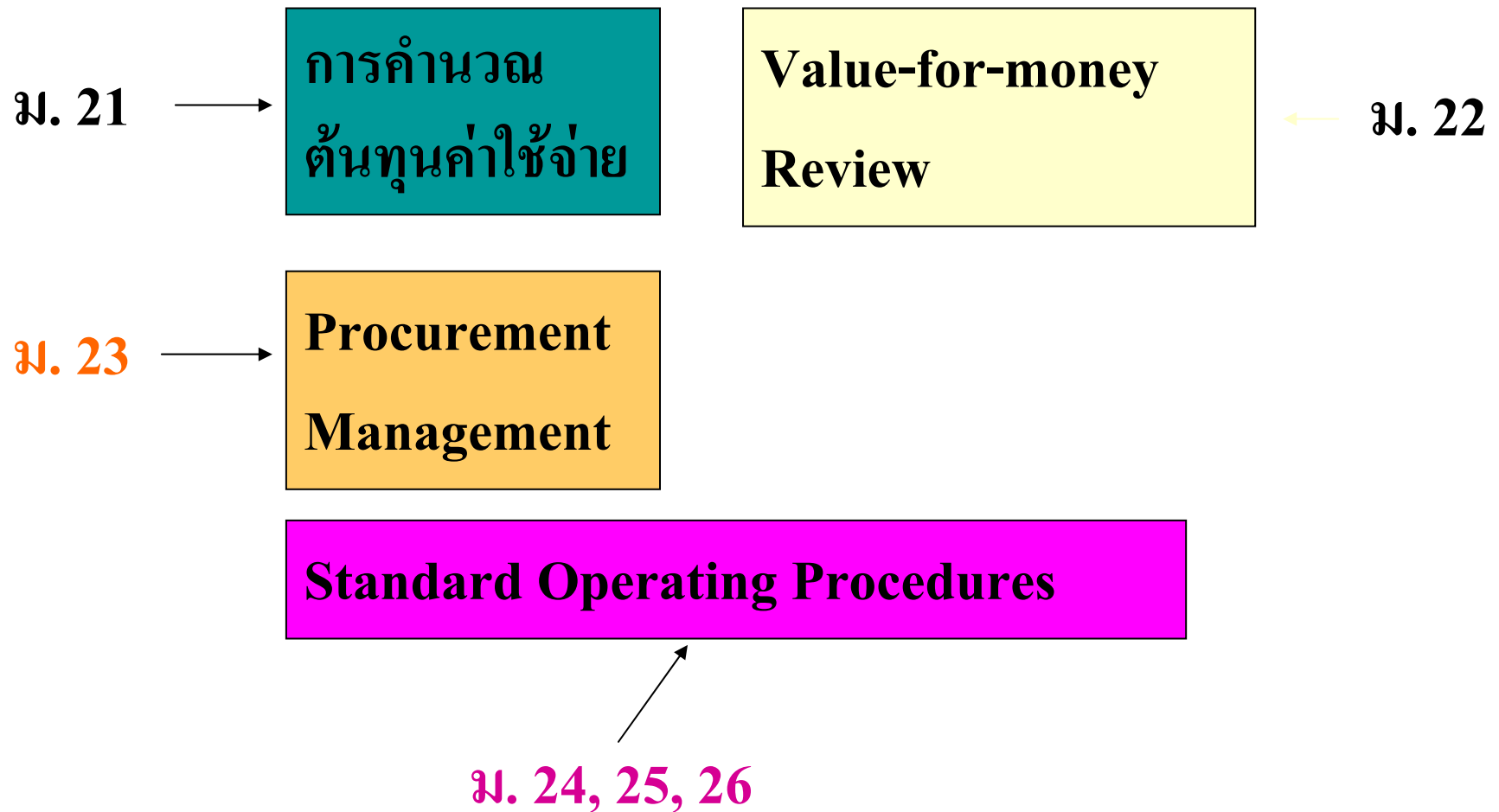
ม. 9



หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (ต่อ)



หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ (ต่อ)

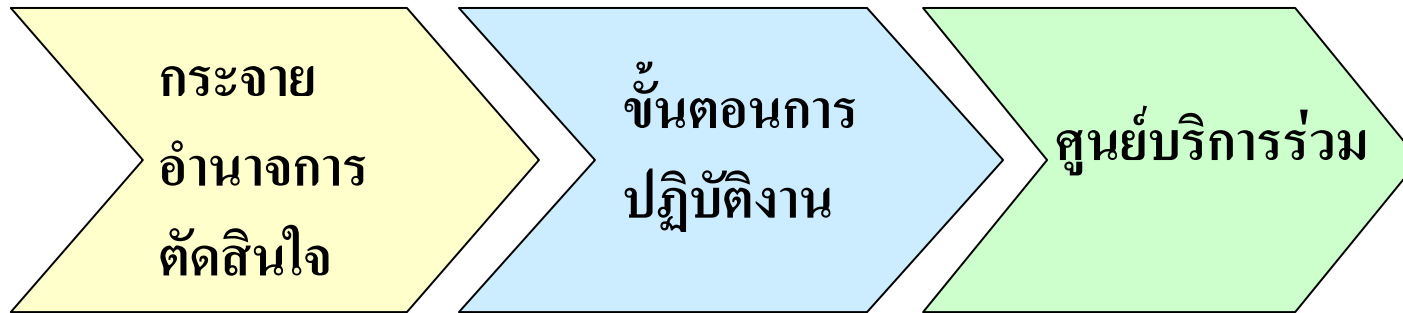


หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ม. 27, 28

ม. 29

ม. 30, 31, 32



เทคโนโลยีสารสนเทศ

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

ม. 33, 34

ม. 35, 36, 42



สำนักงาน

คณะกรรมการกฤษฎีกา

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน

ม. 37 →

Customer Service Standards

ม. 38, 41, 42 →

การตอบสนองและการดูแลแก้ไขคำร้องเรียน
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข้อมูล
สารสนเทศให้แก่ประชาชน

← ม. 39, 40

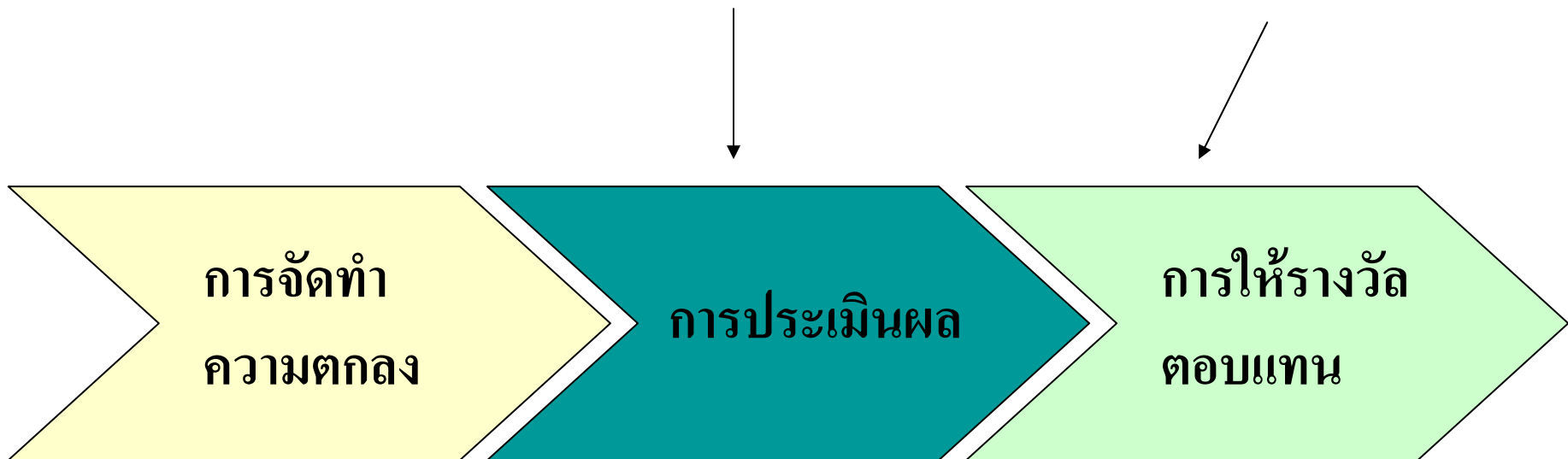
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ
การดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบ

← ม. 43, 44

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ม. 45, 46, 47

ม. 48, 49



Output ▲

Input ▼

Customer Satisfaction

หมวด 9 บทเบ็ดเตล็ด

การกำหนดเงื่อนไขและมาตรการอื่น
เพิ่มเติม

← ม. 50

การลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติ
ตามเงื่อนไขและมาตรการต่างๆ

← ม. 51

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

← ม. 52

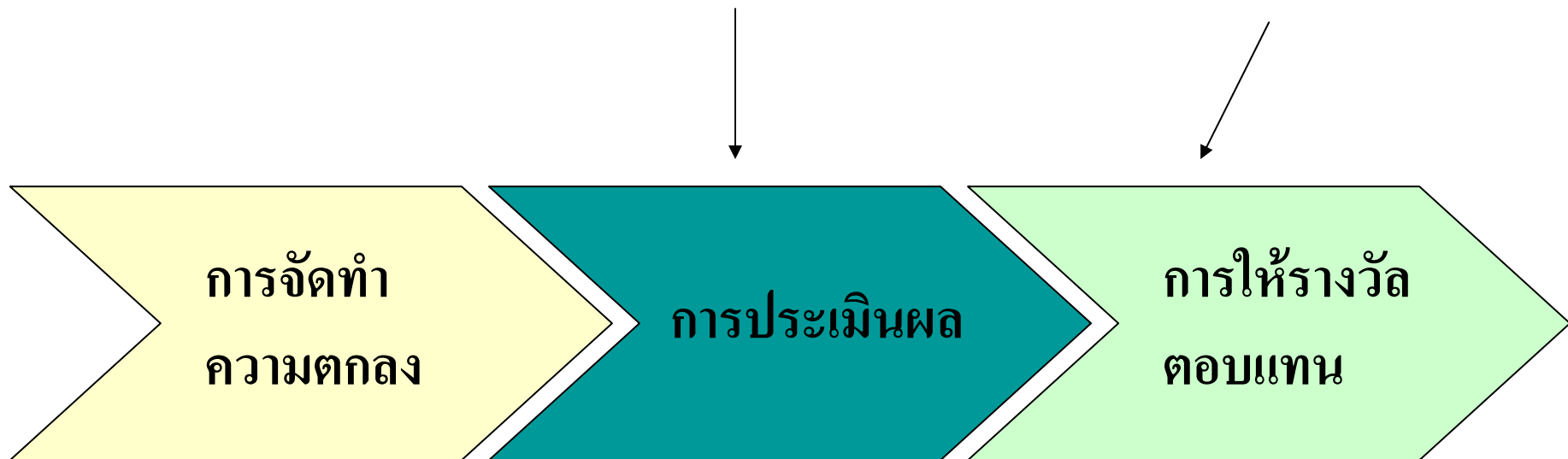
องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจ

← ม. 53

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ม. 45, 46, 47

ม. 48, 49



ยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบราชการไทย

- การมีส่วนร่วมของประชาชน
- การตรวจสอบภาคประชาชน (People's Audit)
- Lay Board
- การสร้างเครือข่ายการพัฒนา
ระบบราชการ

เปิดระบบ
ราชการ
สู่กระบวนการ
ประชาธิปไตย

- การวางยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อน
ยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ
- การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ
และ การประเมินผลการดำเนินงาน
(Performance Scorecard)
- มาตรการเสริมสร้างแรงจูงใจตามผลงาน
- การบริหารการเปลี่ยนแปลง
- ผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- การเรียนรู้ผ่านสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์
- การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ :
I AM READY

ปรับบทบาท
ภารกิจและขนาด
ให้มีความเหมาะสม

- การปรับโครงสร้างระบบราชการ (รวมถึงการ
พัฒนาระบบบริหารงานของกลุ่มภารกิจ และ การ
ทำงานแบบเมตริกซ์)
- การจัดองค์กรรูปแบบใหม่ (องค์กรมหาชนและ
หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ)
- การสอบทานการใช้จ่ายเงิน และบทบาทภารกิจ
- การเปิดโอกาสให้เอกชน/องค์กรที่ไม่ใช่ภาค
ราชการเข้ามาแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ
(Contestability)
- การคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม และการเรียกเก็บ
ค่าธรรมเนียมในการถือครองทรัพย์สินของ
หน่วยงานในภาครัฐ (Capital Charges)



พัฒนาคุณภาพ
การให้บริการ
ประชาชนที่ดีขึ้น

- มาตรฐานการให้บริการภาครัฐ
- การออกแบบกระบวนการทำงานใหม่
- การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และ
ระเบียบขั้นตอนที่เป็นอุปสรรค
- การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์
(e- Service)
- **call center 1111**
- ศูนย์บริการร่วม (Service Link)
Government Counter Services

ยกระดับ
ขีดความสามารถ
และมาตรฐาน
การทำงาน
ให้อยู่ระดับสูง

- นักบริหารที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์
- นักบริหารการเปลี่ยนแปลงยุคใหม่
- การปรับปรุงเงินเดือนและค่าตอบแทน

- รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)
- การเปลี่ยนระบบการบริหารการเงินการ
คลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์
(GFMIS)

การบริหารราชการแนวใหม่

การบริหารราชการแนวใหม่ (New Public Management)

Strategic Management

- Strategy Formulation
- Strategy Implementation
- Strategic Control

Balanced Scorecard

Strategy Map / Alignment



คำรับรอง
การปฏิบัติ
ราชการ

Effectiveness Value-for- Accountability
Quality Efficiency money Transparency Participation

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

กระบวนการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์



วิสัยทัศน์

ประเด็นยุทธศาสตร์

เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย

**Balanced
Scorecard**

กลยุทธ์

Strategy Map

แผนปฏิบัติการ

การปรับเปลี่ยน:-

- กระบวนการ
- โครงสร้าง
- เทคโนโลยี
- คน
- ฯลฯ

กำกับติดตามและ

ประเมินผลการดำเนินงาน

ทบทวนสถานการณ์เพื่อ
ปรับแต่งยุทธศาสตร์

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

Strategy Formulation

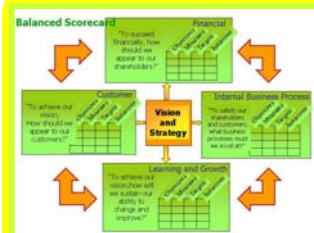
แผนการบริหารราชการแผ่นดิน (2548-2551)

แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี

S
W
O
T



Strategic Control



จรรยาบรรณปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือน
มาตรา 2547 SAR- Card (สี)

ลำดับ	ชื่อ	สถานะ	หมายเหตุ
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

สำหรับออกปฏิบัติราชการ

1. ...

2. ...

3. ...

4. ...

5. ...

6. ...

7. ...

8. ...

9. ...

10. ...



Strategic Management Process



Strategy Implementation

Action Plan

Risk Assessment & Management

Structure

Process/IT

Rule & Regulation

People/Culture

Alignment

Blueprint for Change

ตัวอย่าง

การวางยุทธศาสตร์ (Strategy Formulation)

Vision

Strategic Themes (Issues)

Values

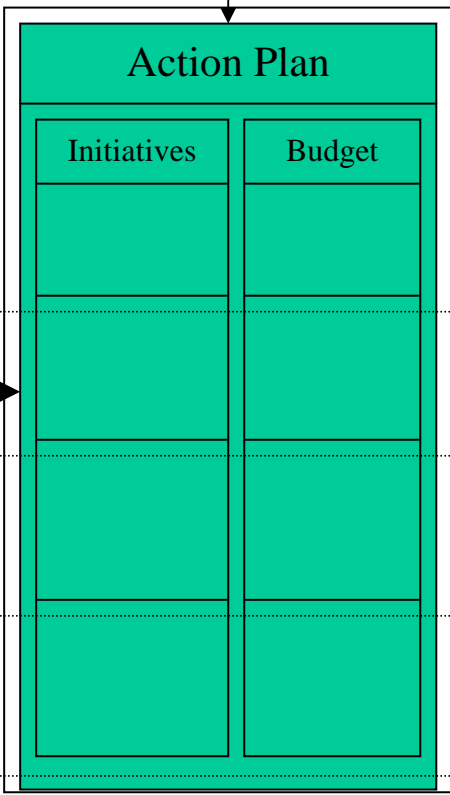
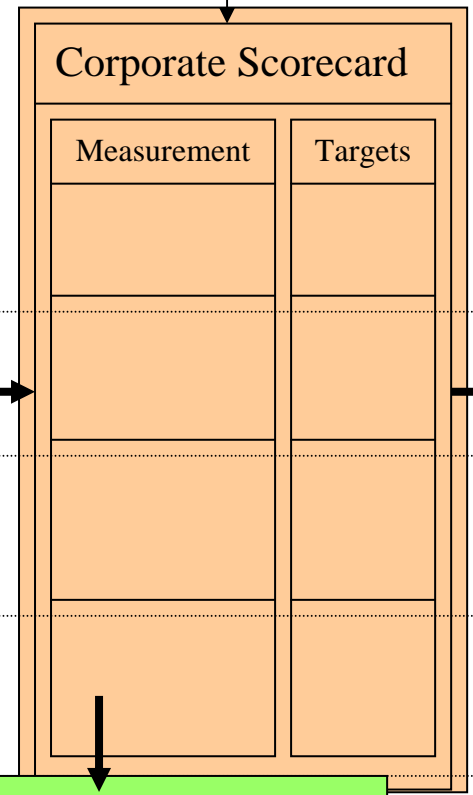
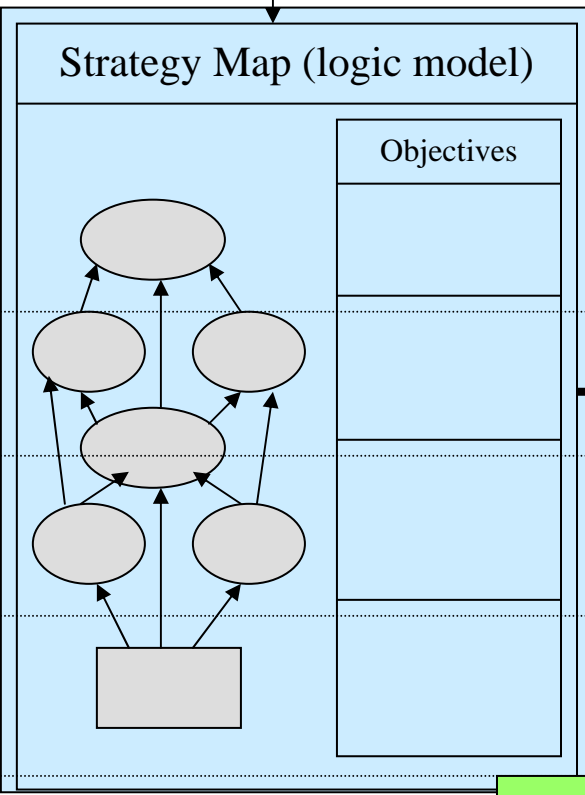
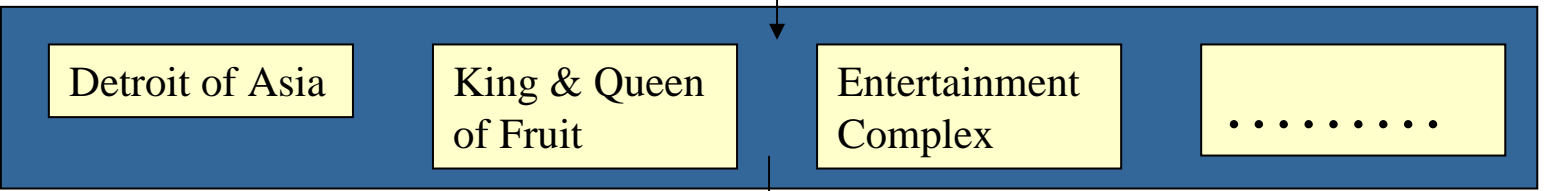
Perspectives

Financial

Customer

Internal work process

Learning & Growth



Run the Business

ประสิทธิผล

Serve the Customer

คุณภาพ

Manage resources

ประสิทธิภาพ

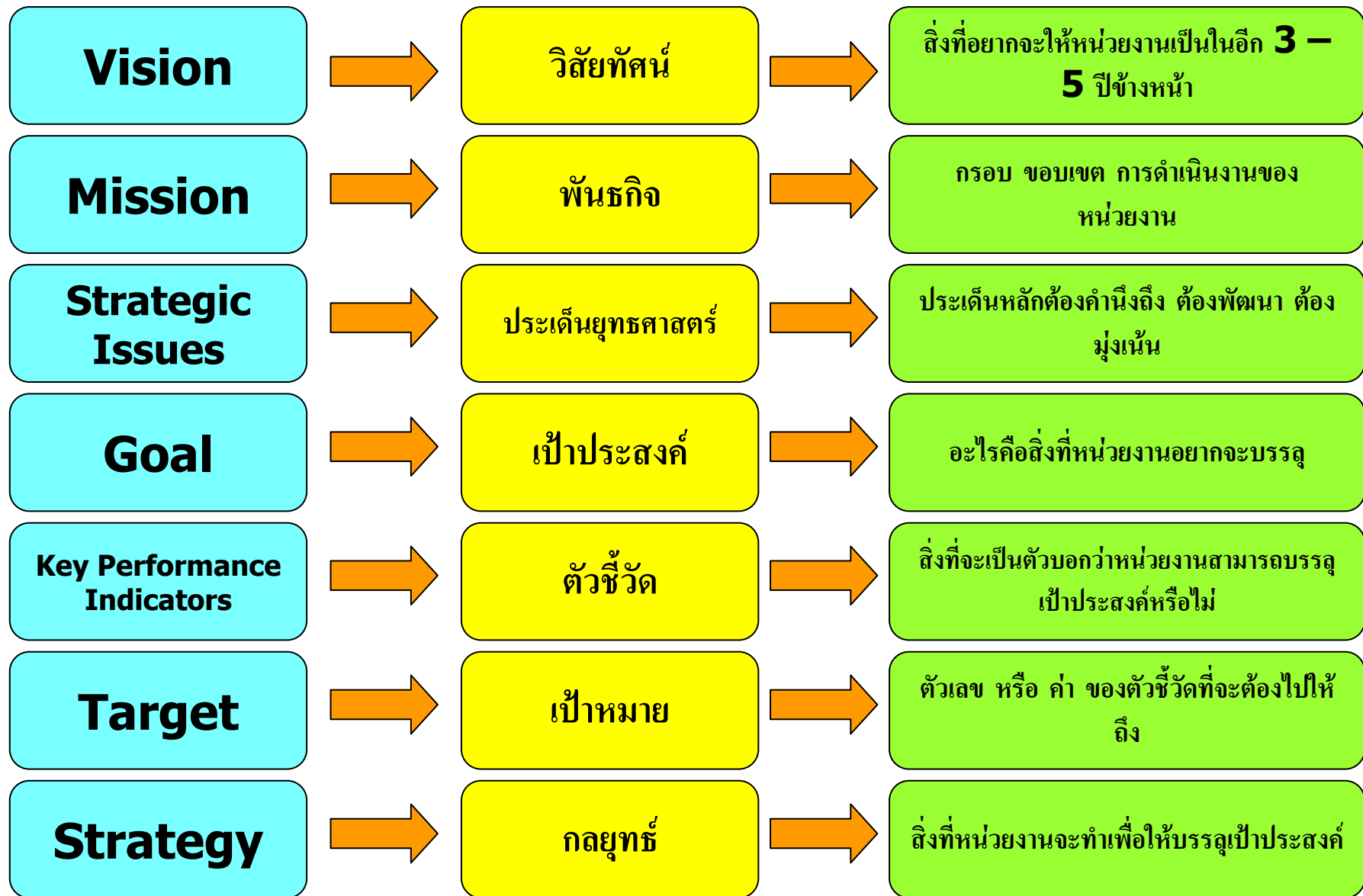
Build Capacity

พัฒนาองค์กร

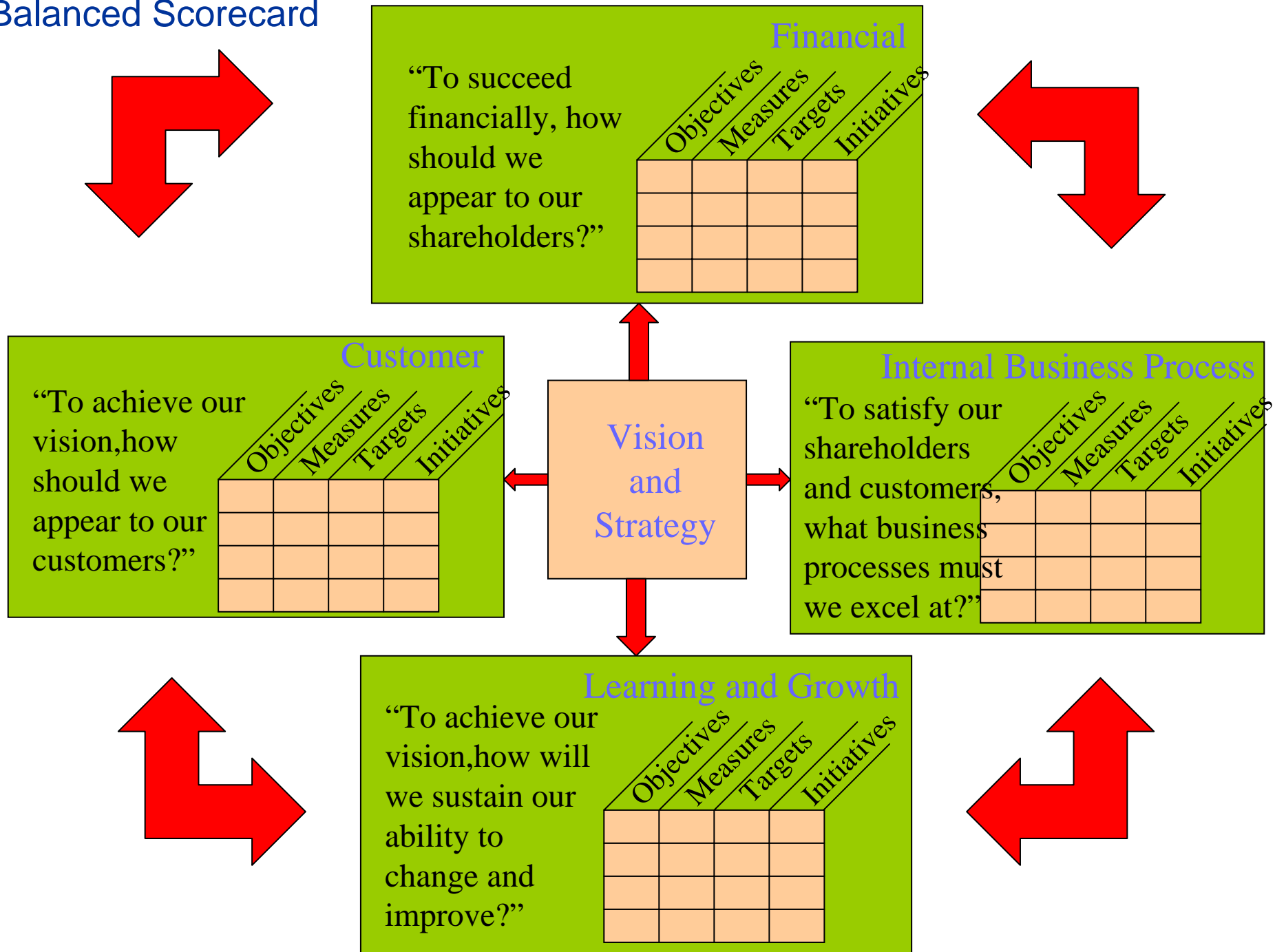
Business Unit Scorecard

Team / Individual Scorecard

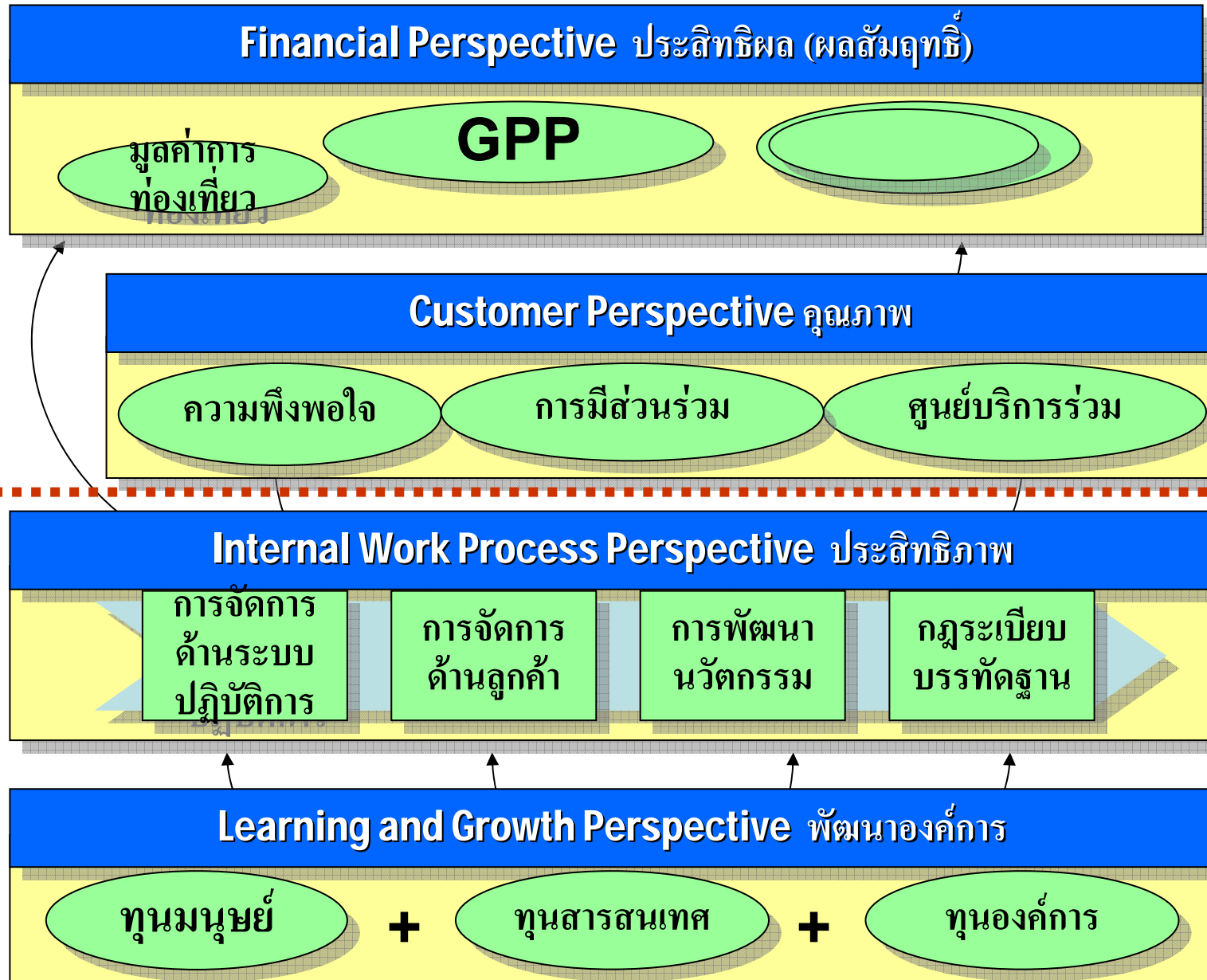
นียมคัพทึน Template



Balanced Scorecard



Strategy Map



ตัวอย่างภาพแผนที่ยุทธศาสตร์

Financial Perspective

กำไรสูงสุด

การเพิ่มขึ้นของรายได้

การลดลงของต้นทุน

รายได้จากลูกค้าเก่าเพิ่ม

รายได้จากผลิตภัณฑ์ใหม่เพิ่ม

รายได้จากลูกค้าใหม่เพิ่ม

Customer Perspective

การรักษาลูกค้าเก่า

การสร้างความปลอดภัยให้กับลูกค้า

การแสวงหาลูกค้าใหม่

การจัดส่งที่ตรงเวลา

การบริการที่ดี

สินค้าที่มีคุณภาพ

ราคาที่สามารถแข่งขันได้

Internal Process Perspective

กระบวนการจัดส่งที่รวดเร็ว

คุณภาพของสินค้าจากโรงงาน

กระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ

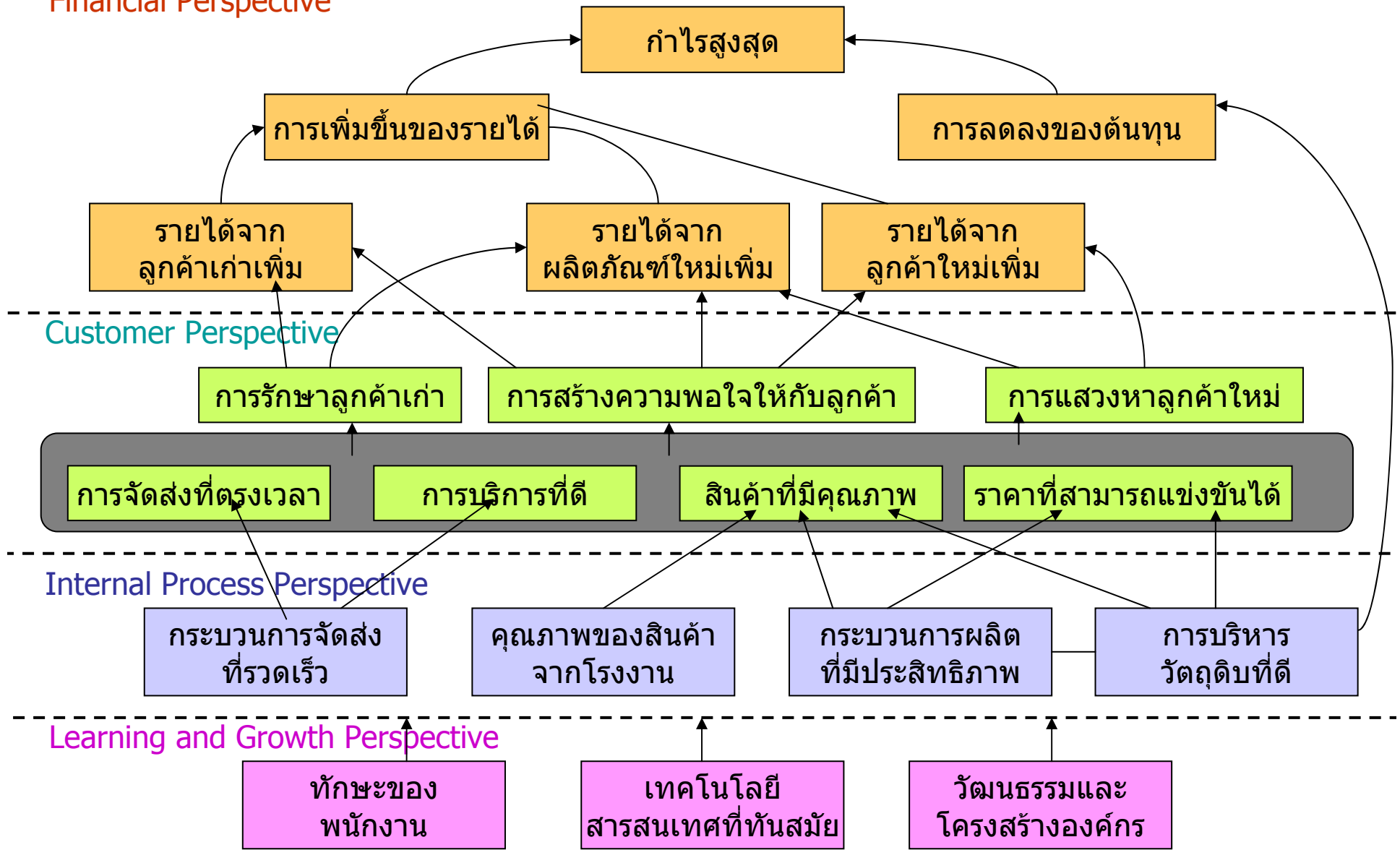
การบริหารวัตถุดิบที่ดี

Learning and Growth Perspective

ทักษะของพนักงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

วัฒนธรรมและโครงสร้างองค์กร

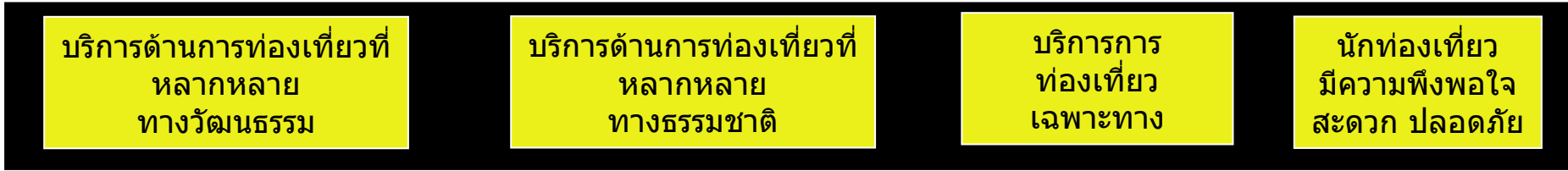


1 มิติประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์

สามารถสร้างรายได้ให้กับกลุ่มจังหวัด

ตัวอย่าง

2 มิติคุณภาพการให้บริการ

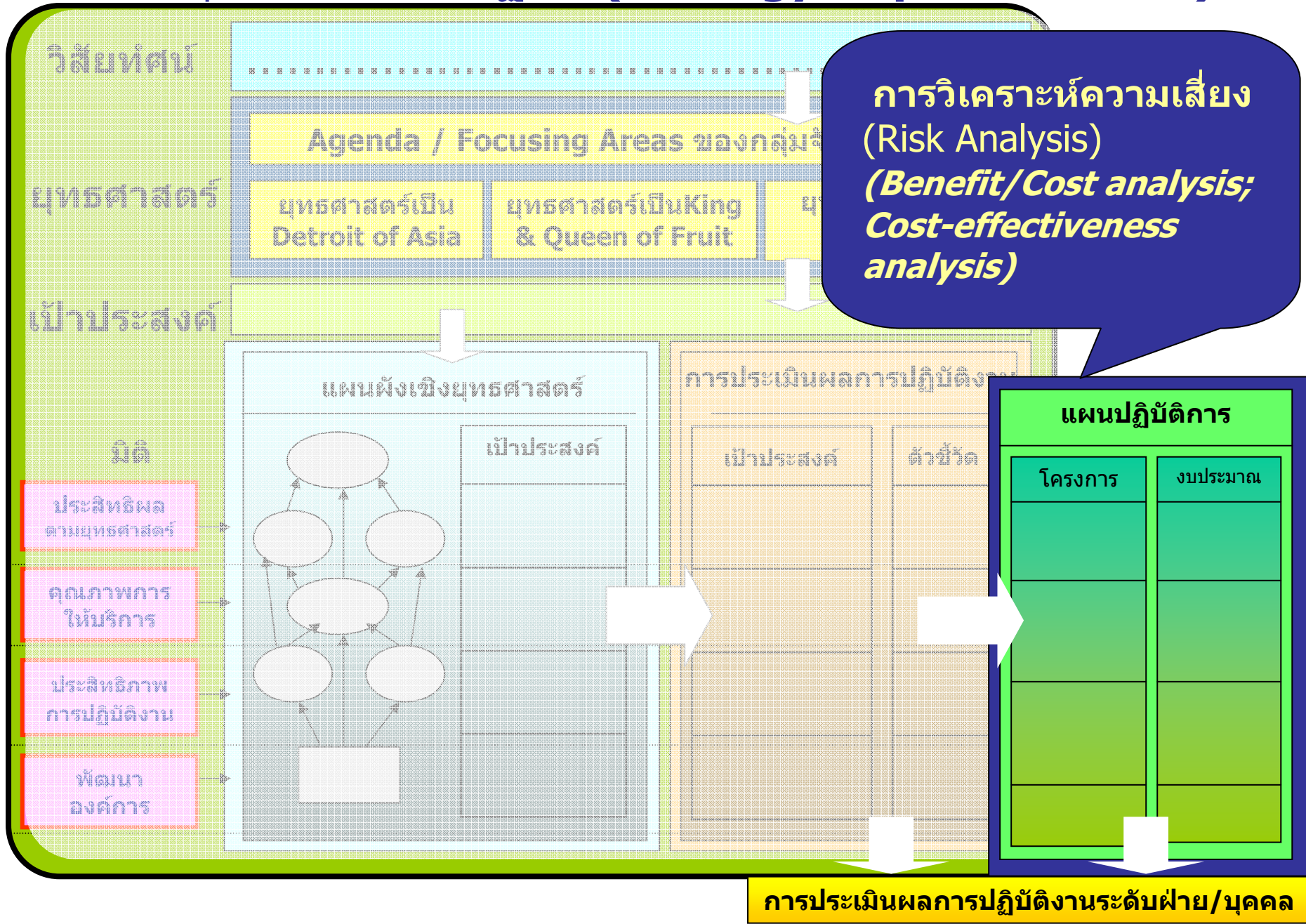


3 มิติประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ



4 มิติการพัฒนาองค์กร

การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) : I



Agenda / Focusing Areas ของกลุ่มนี้

ยุทธศาสตร์เป็น Detroit of Asia

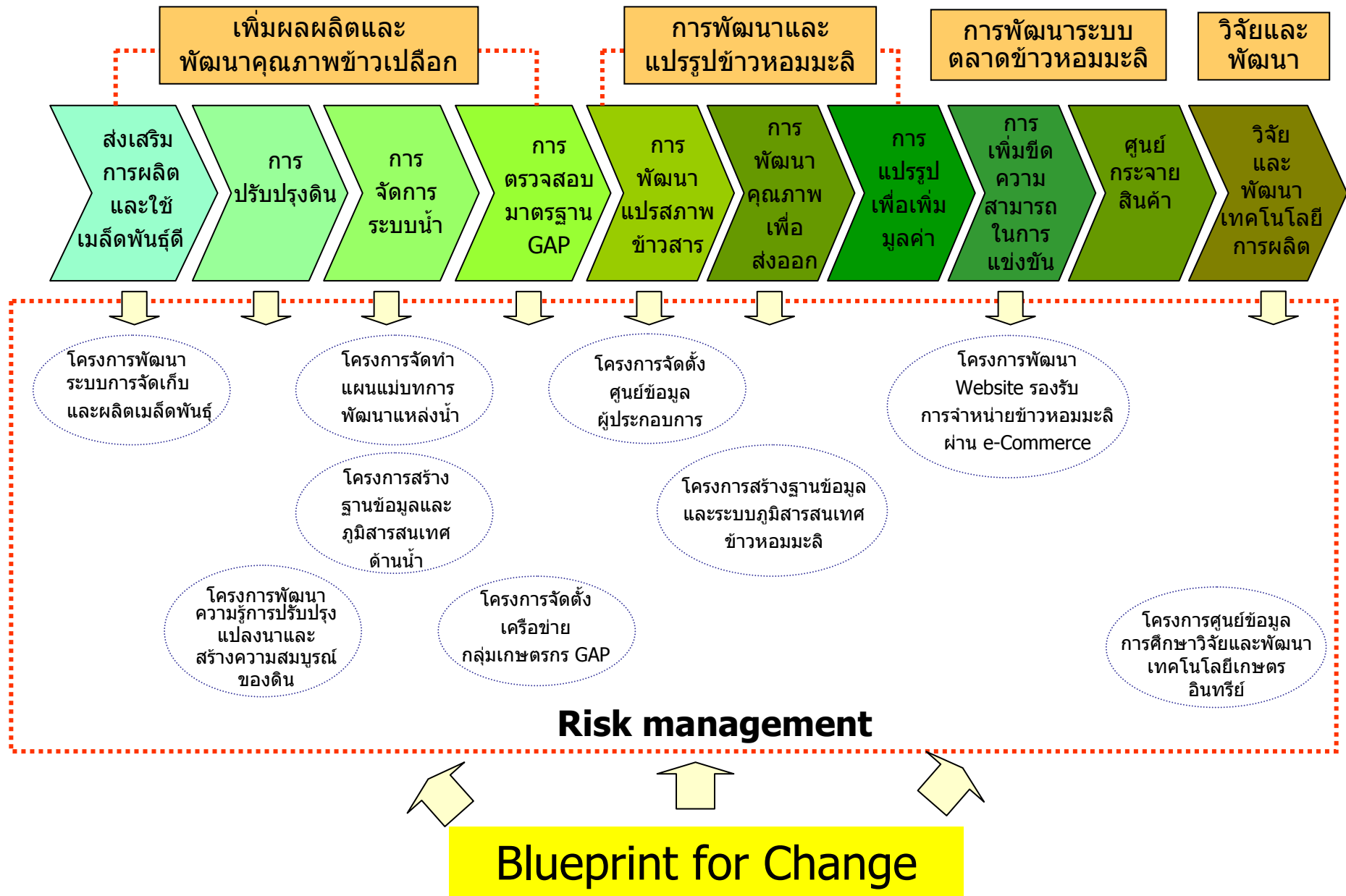
ยุทธศาสตร์เป็น King & Queen of Fruit

- ประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์
- คุณภาพการให้บริการ
- ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- พัฒนาองค์กร

แผนปฏิบัติการ	
โครงการ	งบประมาณ

ตัวอย่าง

ยุทธศาสตร์เกษตรอินทรีย์ :ข้าวหอมมะลิเพื่อการส่งออก



ตัวอย่าง

กระบวนการสร้างคุณค่า (Value Creation) ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าวหอมมะลิอินทรีย์สู่ตลาดโลก

แผนการบริหารราชการแผ่นดิน : ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

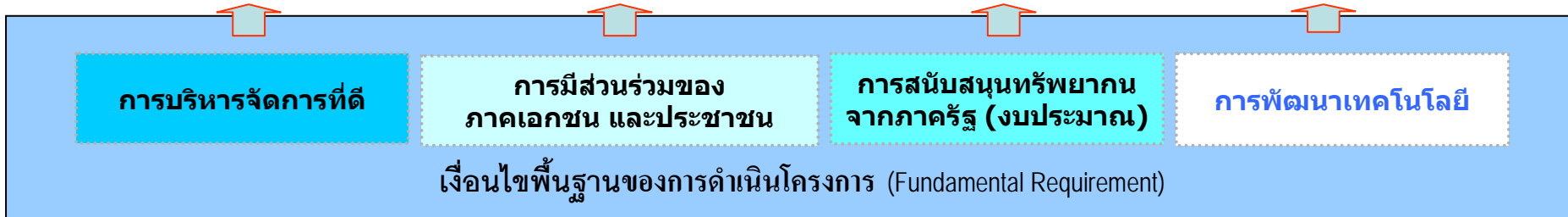
แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์เกษตรอินทรีย์-ข้าวหอมมะลิ

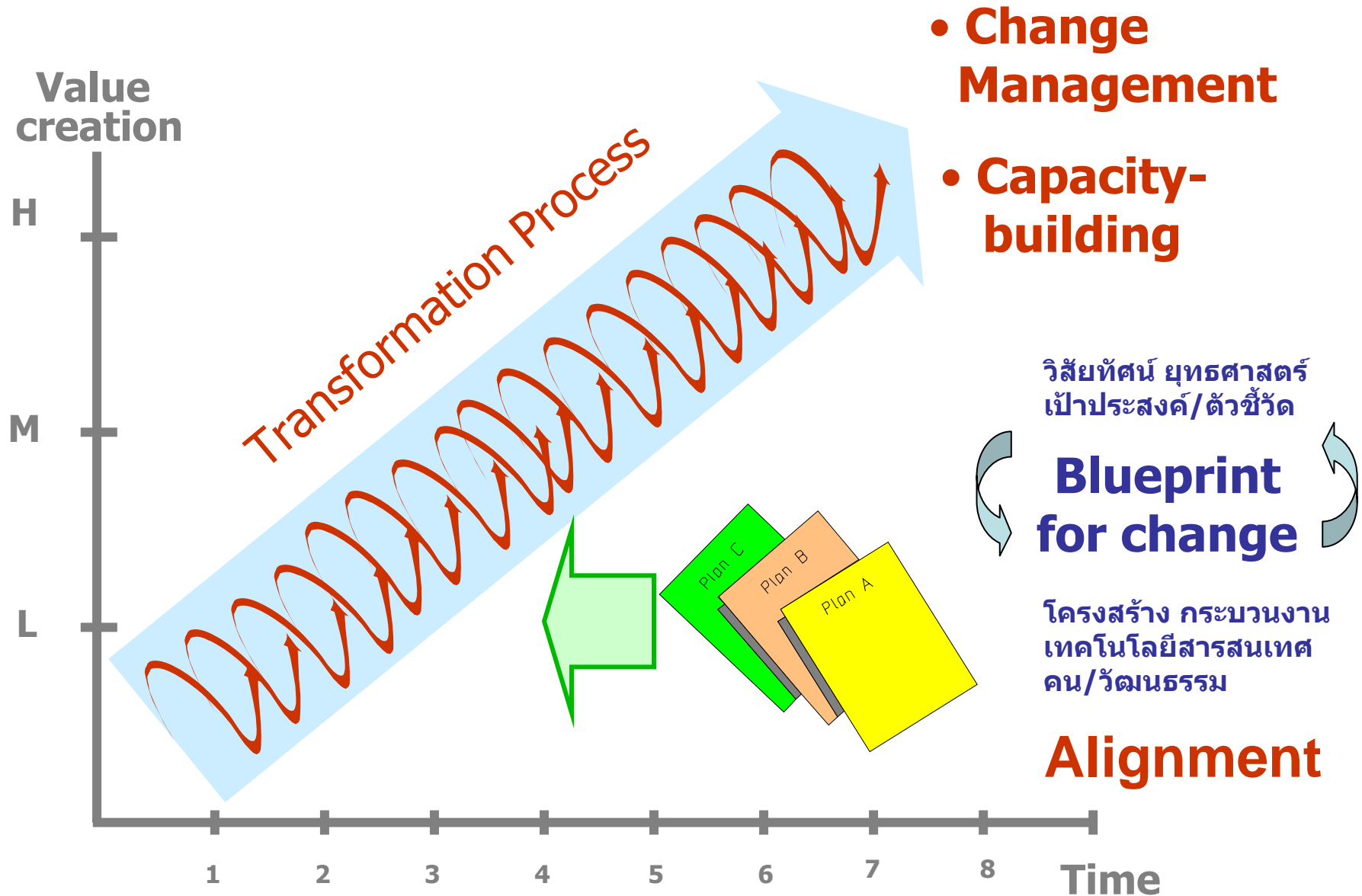
ตัวชี้วัด : ร้อยละ หรือรายได้สุทธิของการส่งออกข้าวหอมมะลิอินทรีย์เพิ่มขึ้น

เป้าหมาย : 50%

ตัวอย่าง

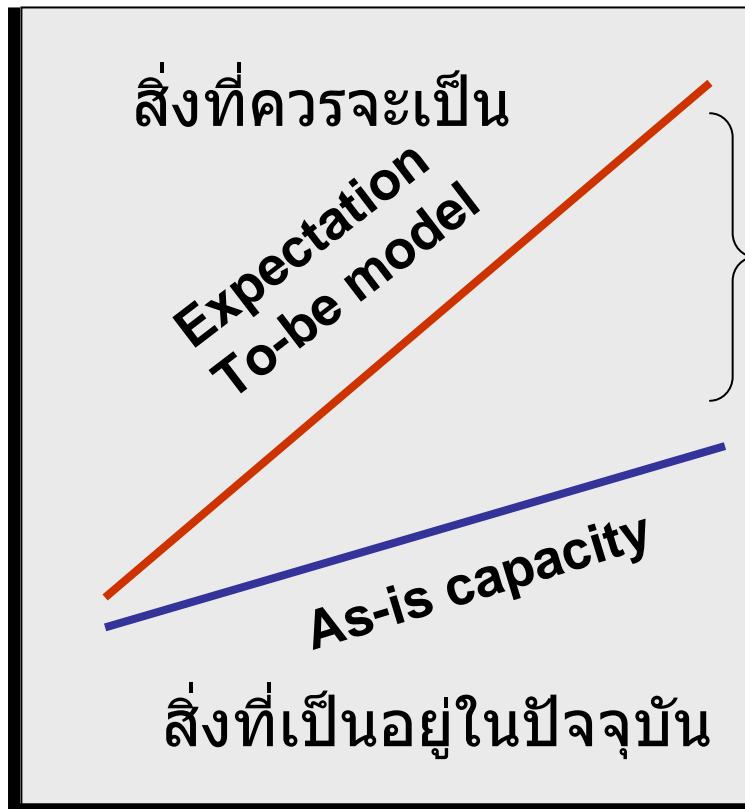


การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) : II



Making strategy work

Change Management



ช่องว่าง (GAP)

ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง

ภายนอก (outside)

ภายใน (inside)

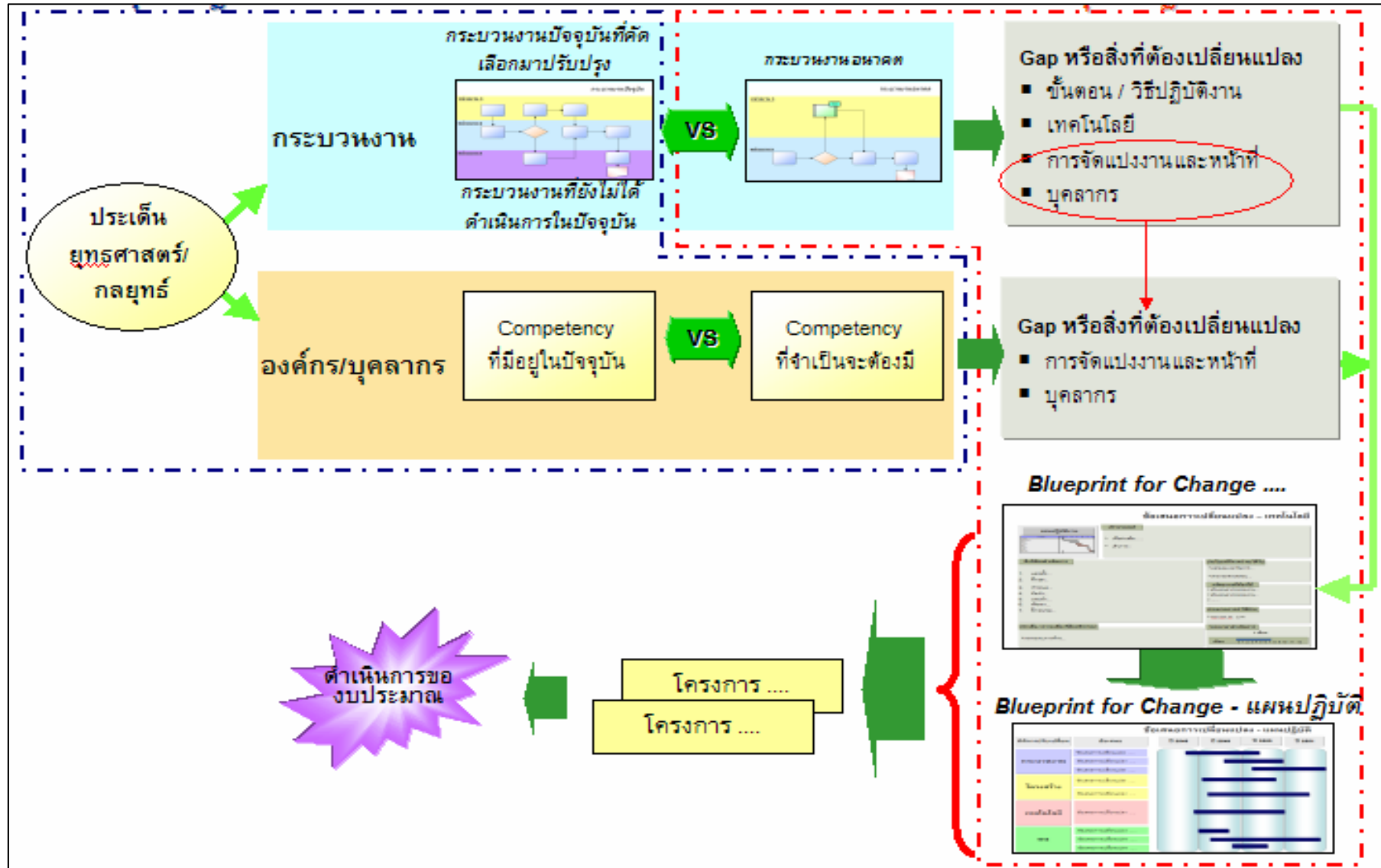
Interim/ Transition Management

- Consultant
- Professional Manager

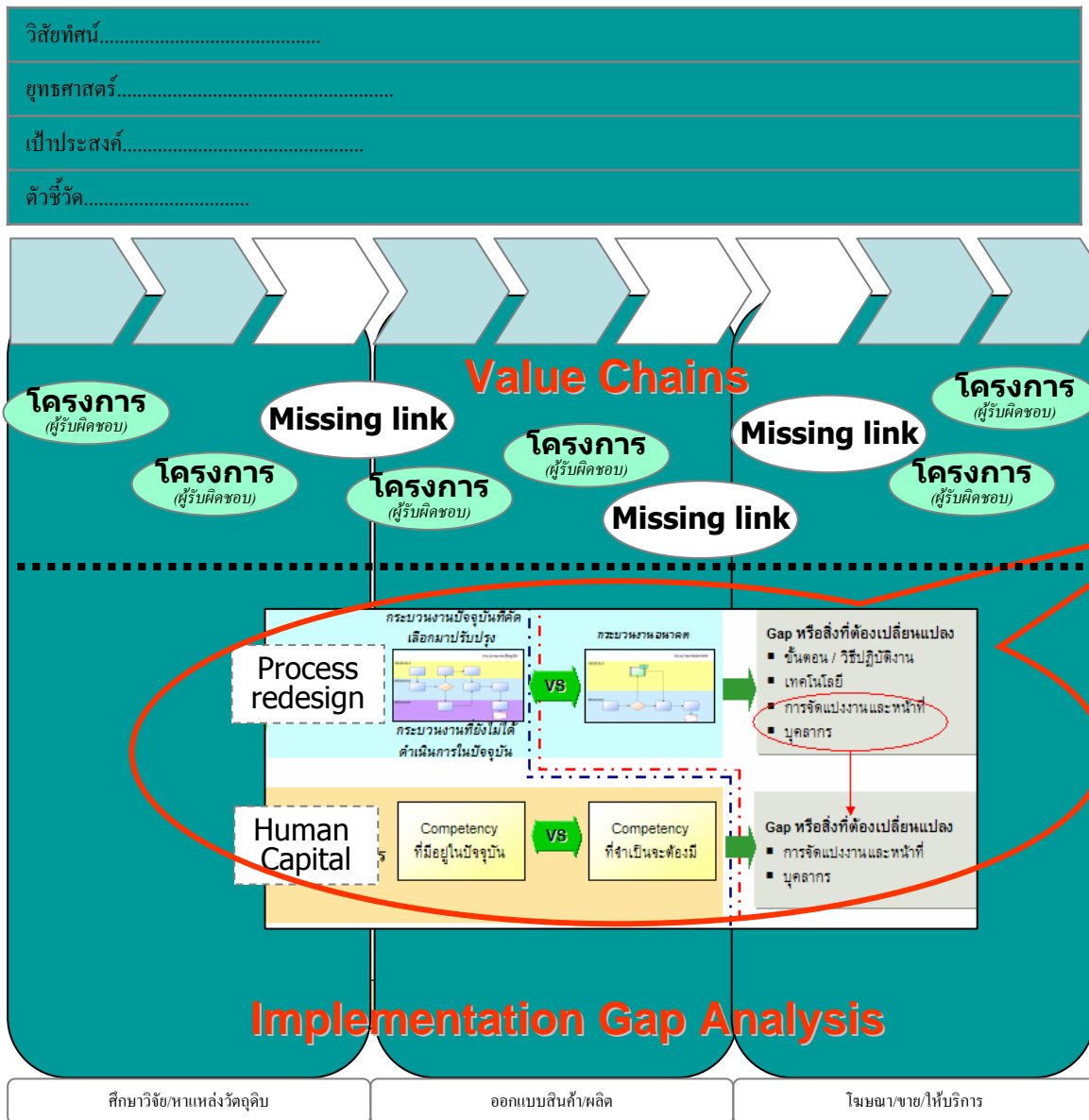
การเพิ่มขีดสมรรถนะ (Capacity Building)

- Restructuring
- Process redesign
- IT application
- HRD/OD
- KM

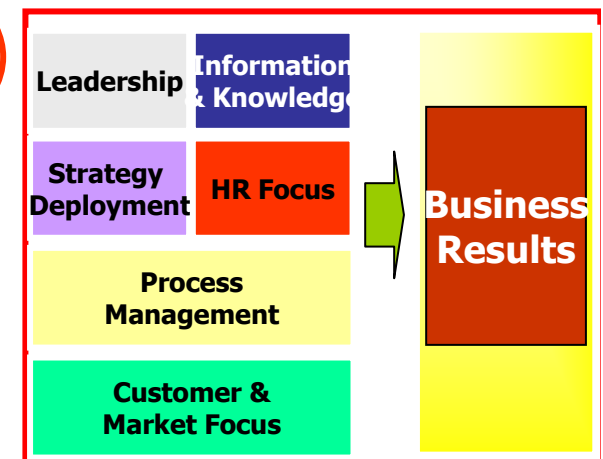
การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) : II



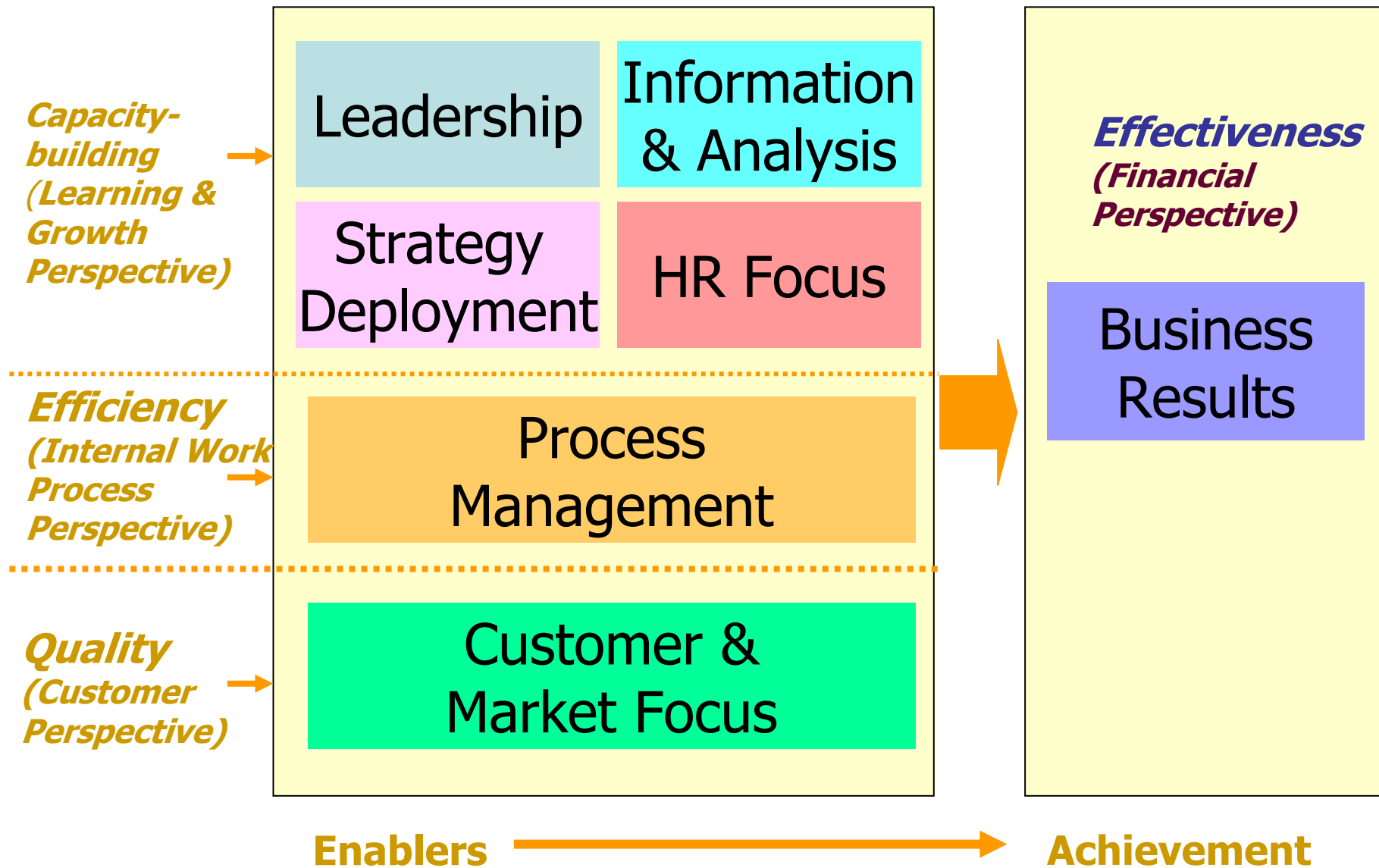
การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) : II



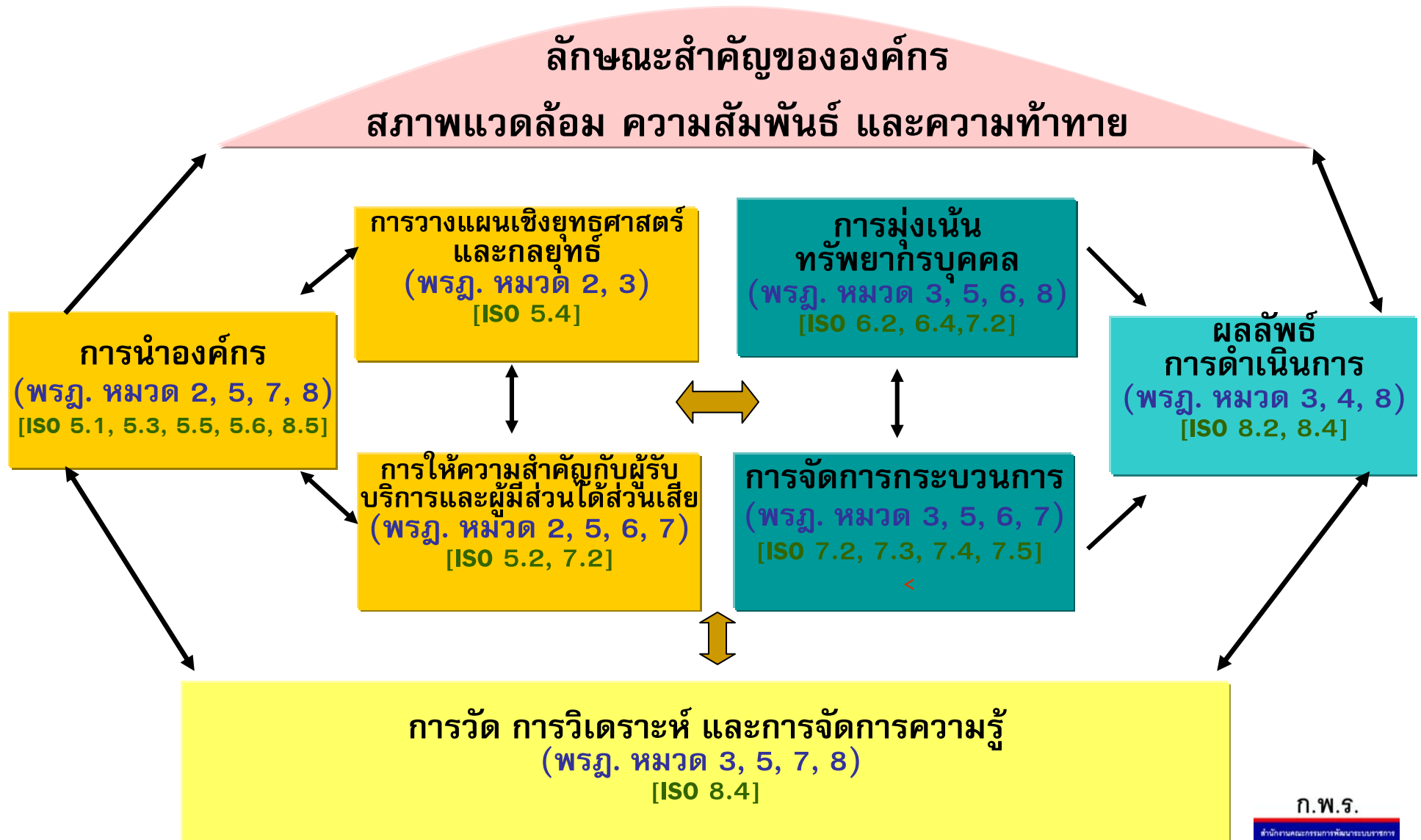
**ข้อเสนอเพื่อ
การเปลี่ยนแปลง
(Blueprint for Change)**



Total Quality Management (TQM) - Malcome Baldrige Criteria



เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ vs. พรฎ. vs. ISO



Individual / Personal Scorecard

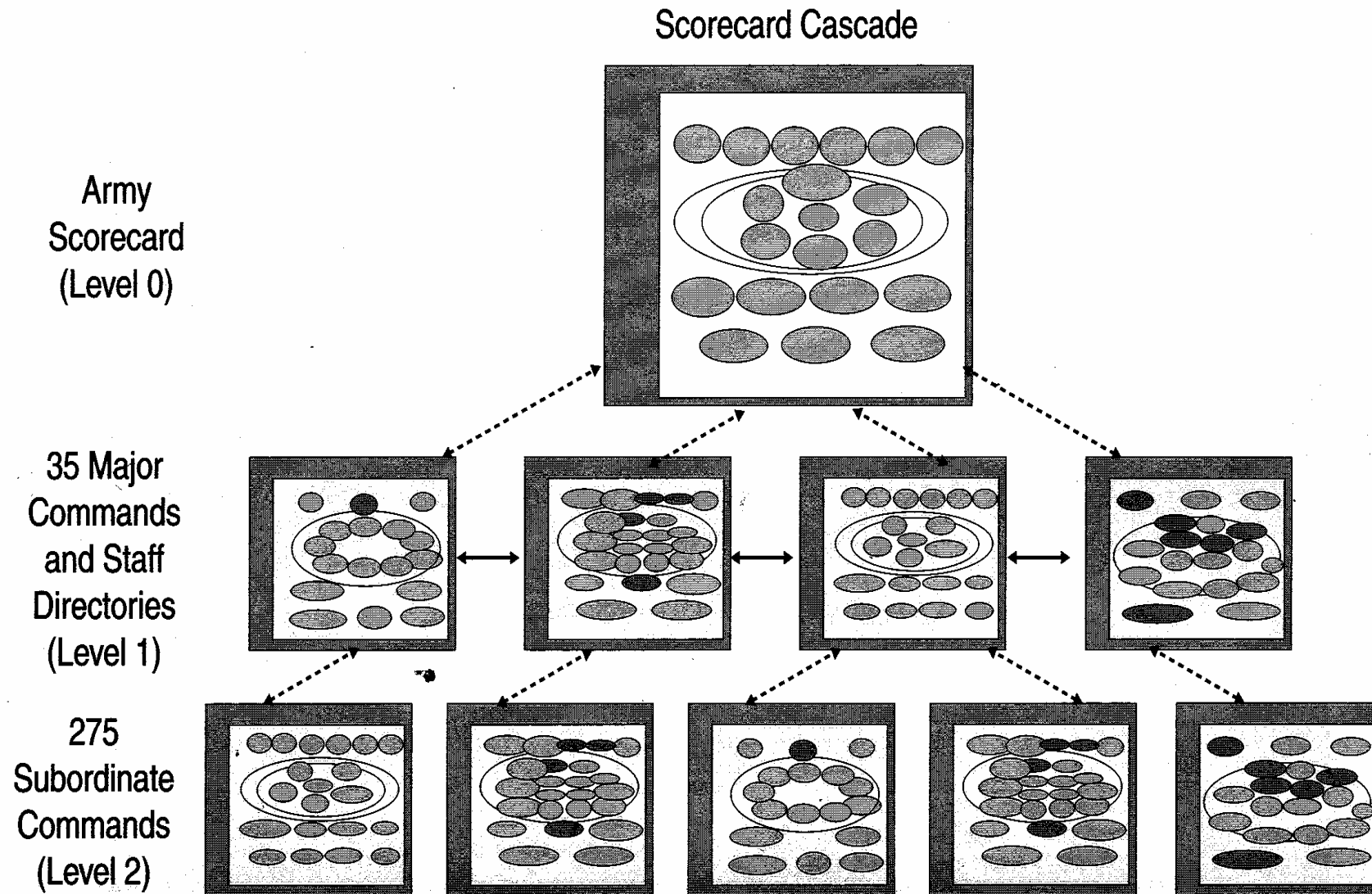
Corporate Objectives

-
-
-
-

Corporate Targets					Scorecard Measures	Business Unit Targets					Team/Individual Objectives and Initiatives
2000	2001	2002	2003	2004		2000	2001	2002	2003	2004	
					1.						1.
					1.1						
					1.2						2.
					2.						
					2.1						
					2.2						3.
Team/Individual Measures						Targets					
1.											
2.											4.
3.											
4.											
5.											5.
Name. :											
Location :											

ตัวอย่าง

Figure 6-2 Cascading the Balanced Scorecard Throughout the Army



ตัวอย่างของสหรัฐอเมริกา

Government Performance
and Results Act of 1993



Reinventing
Government



Strategic Plan

- Vision & mission statement
- Long-range goals (outcomes)
- Strategies and measures
- Core Values
- Key external factors

**Annual Performance Plan
(Business Plan)**

- Performance indicators and targets
- Work Schedule
- Resources required to achieve goals/objectives

Program Evaluation

- done every 3 years to update the strategic plan

**Annual Performance Report
(Accountability Report)**

- “Scorecard”
(results v.s. performance targets compare)



กรณีของประเทศไทย

แผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี

แผนปฏิบัติราชการประจำปี

Planning

แผนการบริหาร
ราชการแผ่นดิน
(4 ปี)

ยุทธศาสตร์รัฐบาล

แผนปฏิบัติราชการ (4ปี)
• กระทรวง/กรม
• กลุ่มจังหวัด/จังหวัด

*ยุทธศาสตร์กระทรวง/กรม
ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด/จังหวัด*

แผนปฏิบัติราชการ (รายปี)
• กระทรวง กรม
• กลุ่มจังหวัด/จังหวัด

Budgeting

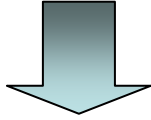


Measurement

Corporate Scorecard



Strategic Business Unit
Scorecard
• กระทรวง/กรม
• กลุ่มจังหวัด/จังหวัด



Sub-unit Scorecard



Team & Individual
Scorecard

เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด
เป้าหมาย กลยุทธ์

เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด
เป้าหมาย กลยุทธ์

แผนการบริหารราชการแผ่นดิน
(พ.ศ. 2548-2551)

แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี

- มิติภารกิจหน้าทำงาน
- มิติพื้นที่
- มิติวาระ

แผนปฏิบัติราชการประจำปี

บูรณาการ

ผลลัพธ์สุดท้าย

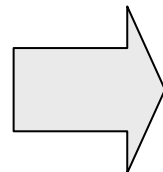
ผลลัพธ์

ผลผลิต กิจกรรม ทรัพยากร



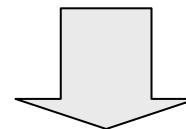
การวางยุทธศาสตร์

- แผนการบริหารราชการแผ่นดิน
- แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี
(มติภารกิจงาน-มติพื้นที่-มติวาระ)



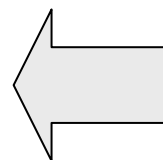
การวางแผนปฏิบัติการ

- แผนปฏิบัติราชการประจำปี
(ผลิต-กิจกรรม-ทรัพยากร)



การวัดผลการดำเนินงาน
ตามคำรับรองการปฏิบัติ
ราชการ

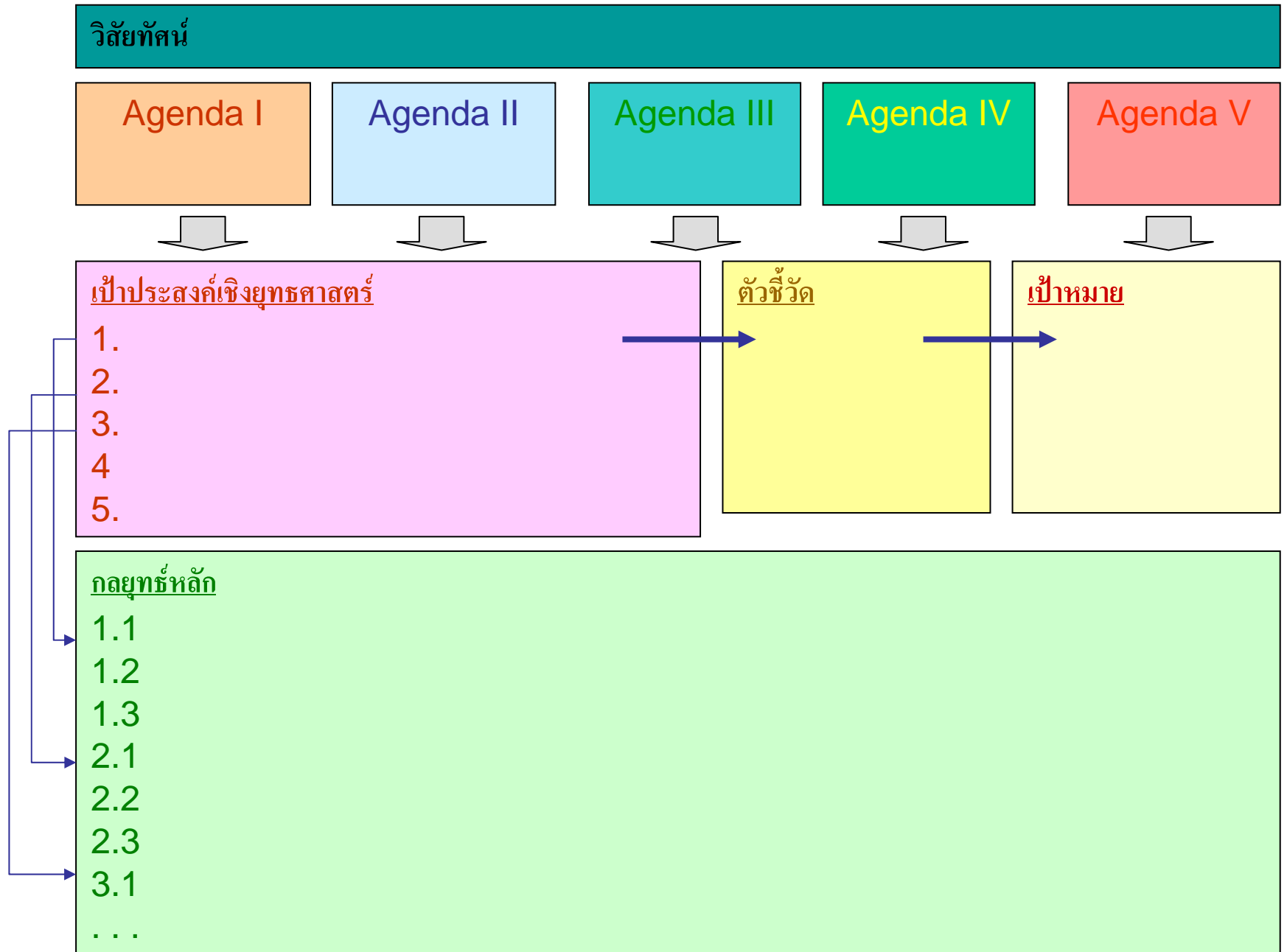
- เงินรางวัลตามผลงาน



การติดตามประเมินผล
และ
การทบทวนยุทธศาสตร์



โครงสร้าง แผนการบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ. 2548-พ.ศ. 2551)

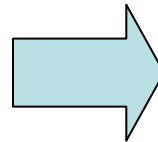


Template การเตรียมข้อมูลสำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี

ระดับกระทรวง และกรม (ปี 2548-2551)

วิสัยทัศน์
ประเด็นยุทธศาสตร์ของรัฐบาล (ตามเอกสารแนบ)
ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวง

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย				กลยุทธ์
		48	49	50	51	
1.						1.1
						1.2
						1.3
2.						2.1
						2.2
						2.3
3.						3.1
						3.2



แผนปฏิบัติการประจำปี (โครงการ)		
ผลผลิต	กิจกรรม	ทรัพยากร
1.	1.1	
	1.2	
2.	2.1	
	2.2	
3.	3.1	
	3.2	

แผนการบริหารราชการแผ่นดิน

- 1.** การขจัดความยากจน
- 2.** การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
- 3.** การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้
- 4.** การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5.** การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
- 6.** การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 7.** การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
- 8.** การรักษาความมั่นคงของรัฐ
- 9.** การรองรับการเปลี่ยนแปลงและพลวัตโลก

แผนการบริหารราชการแผ่นดิน (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6)

ก. การปรับปรุงกฎหมาย

- การยกเลิก ปรับปรุง แก้ไข ยกร่างกฎหมายใหม่
- พัฒนาบุคลากรทางกฎหมาย

ข. การปรับปรุงกระบวนการยุติธรรม

ค. การพัฒนาระบบราชการ

- ปรับปรุงรูปแบบการทำงาน การอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน
- พัฒนาศักยภาพให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ตอบสนองสถานการณ์ได้
- ปรับโครงสร้างและระบบงานให้มีความทันสมัย
- บูรณาการแนวดิ่งและแนวราบ
- พัฒนาขีดสมรรถนะและวัฒนธรรมการทำงาน ทั้งในระดับตัวบุคคลและระดับองค์การ
- เสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 (ต่อ)

ง. การป้องกันและปราบปรามการทุจริต

- วางมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ
- สนับสนุนให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตสำนึกและเข้าร่วมรณรงค์ต่อต้านกาทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ออกกฎหมายและวางระบบคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล
- สร้างและพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานทุกระดับ
 - ระบบการควบคุมภายใน การตรวจราชการ

จ. การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในเอกชนและสังคม

ตัวชี้วัดตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6

ก) พัฒนากฎหมาย

- จำนวนกฎหมายที่ปรับปรุง (50%)
- บุคลากรทาง กม.ได้รับการพัฒนา (50%)

ข) ปรับปรุงกระบวนการยุติธรรม

- ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมเพิ่มสูงขึ้น (10% ต่อปี)

ค) พัฒนาระบบราชการ

- ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ (80%)
- คุณภาพมาตรฐานการทำงานในระดับที่ยอมรับได้ (50%)

ง) ป้องกันและปราบปรามทุจริต

- ระดับการยอมรับต่อภาครัฐ (30%)
- ประชาชนและ จนท. มีส่วนร่วม (50%)
- หน่วยงานภาครัฐทุกระดับมีความโปร่งใส (50%)

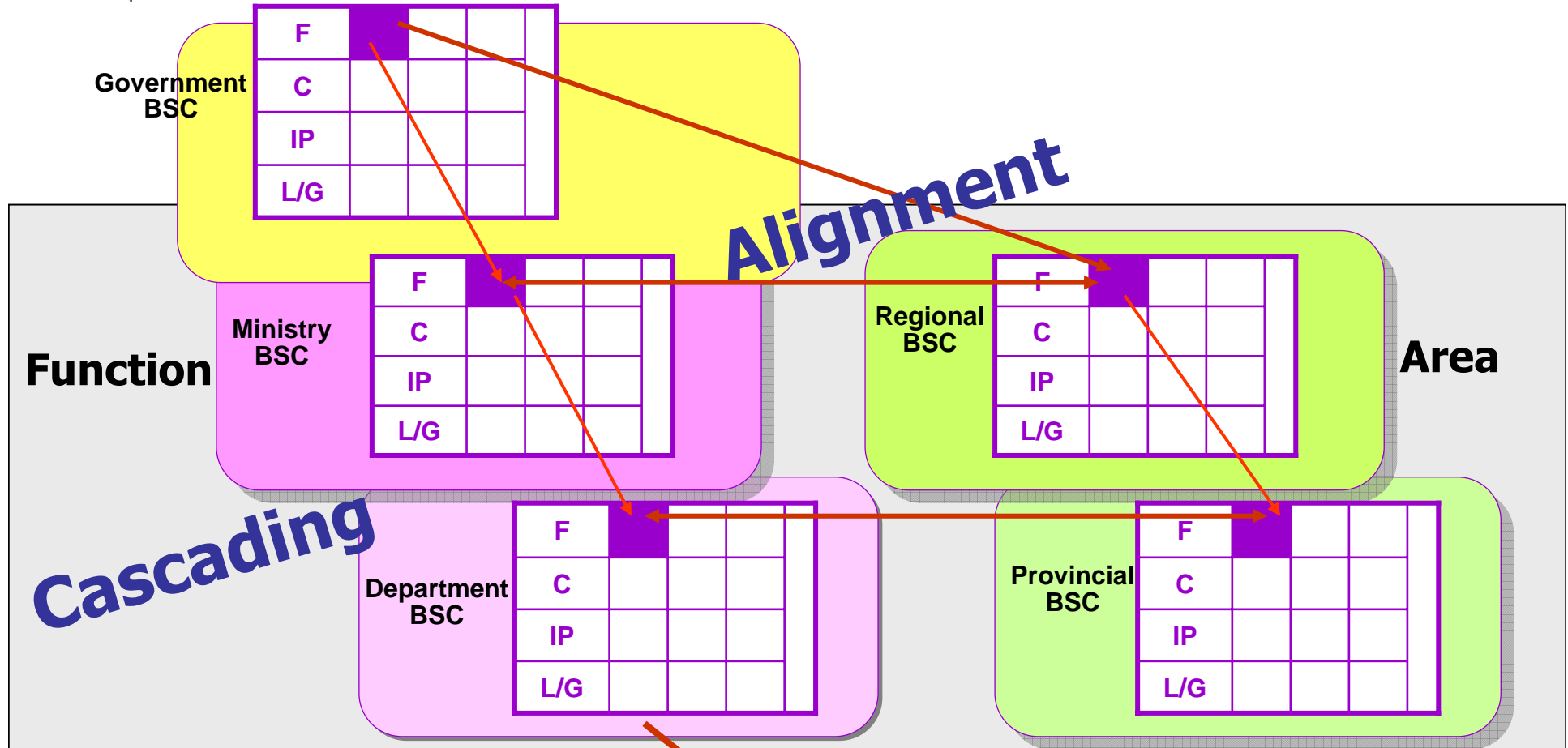
จ) เสริมสร้างธรรมาภิบาลในเอกชนและสังคม

- จำนวนบริษัทในตลาดหลักทรัพย์เข้าสู่การจัดลำดับธรรมาภิบาล (15-20% ต่อปี)
- ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น (10%ต่อปี)
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการแก้ไขลุลง (80%)
- การประชาสัมพันธ์เผยแพร่เกี่ยวกับธรรมาภิบาลในสื่อต่าง ๆ เพิ่มสูงขึ้น (10%ต่อปี)

แผนบริหารราชการแผ่นดิน → แผนปฏิบัติราชการ

Agenda

ประเด็นยุทธศาสตร์



Individual / Personal Scorecard

Individual / Personal Scorecard			
Employee Information			
Name: _____		Position: _____	
Department: _____		Reporting Manager: _____	
Objective 1	Objective 2	Objective 3	Objective 4
Target	Actual	Target	Actual
Weight	Weight	Weight	Weight
Score	Score	Score	Score
Total Score: _____			
Date: _____			

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 1 : มิติด้านประสิทธิผล

ตามแผนปฏิบัติราชการ

แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

มิติที่ 2 : มิติด้านคุณภาพ

การให้บริการ

แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

มิติที่ 3 : มิติด้านประสิทธิภาพ

ของการปฏิบัติราชการ

แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดรอบระยะเวลาการให้บริการ การบริหารงบประมาณ การประหยัดพลังงาน เป็นต้น

มิติที่ 4 : มิติด้านการพัฒนาองค์กร

แสดงความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการ

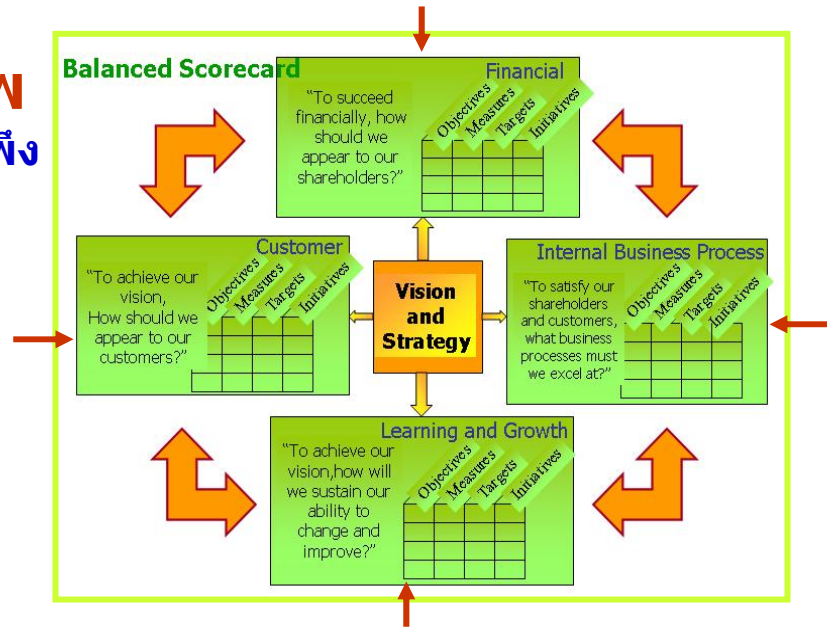
ตัวอย่าง

มิติด้านประสิทธิผล

- ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด
- ร้อยละที่ลดลงของจำนวนครัวเรือนยากจน
- ร้อยละการเพิ่มของรายได้จากการท่องเที่ยว
- ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของมูลค่าการค้าชายแดน
- การเพิ่มมูลค่าการส่งออกสินค้าเกษตรแปรรูป

มิติด้านคุณภาพ

- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
- ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ



มิติด้านประสิทธิภาพ

- ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ
- ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน
- ระดับความสำเร็จในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

มิติด้านการพัฒนาองค์กร

- ระดับความสำเร็จของการบริหารความรู้
- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ
- ระดับความสำเร็จของการบริหารการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาบุคลากร

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

มิติที่ 1

ด้านประสิทธิผล
ตามแผนปฏิบัติราชการ
(น้ำหนัก : ร้อยละ 50)

- ผลสำเร็จตาม
แผนปฏิบัติราชการ

มิติที่ 2

ด้านคุณภาพ
การให้บริการ
(น้ำหนัก : ร้อยละ 10)

- คุณภาพการให้บริการ
- การมีส่วนร่วมของ
ประชาชน
- การป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

มิติที่ 3

ด้านประสิทธิภาพ
ของการปฏิบัติราชการ
(น้ำหนัก : ร้อยละ 10)

- การบริหารงบประมาณ
- การประหยัดพลังงาน
- การลดระยะเวลา
การให้บริการ
- การประหยัดงบประมาณ
- การจัดทำต้นทุนต่อหน่วย

มิติที่ 4

ด้านการพัฒนา
องค์กร
(น้ำหนัก : ร้อยละ 30)

- การจัดการความรู้
- การพัฒนาระบบฐานข้อมูล
และสารสนเทศ
- การบริหารการเปลี่ยนแปลง
และการพัฒนาบุคลากร
- การพัฒนากฎหมาย
- การบริหารจัดการองค์กร
- การบริหารความเสี่ยง
- การถ่ายทอดตัวชี้วัดและ
เป้าหมายของระดับองค์กร
สู่ระดับบุคคล

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ประเด็นการประเมินผล	น้ำหนัก
มติที่ 1 : มติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	50
 ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ	
1. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของ กระทรวง	10
2. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของ กลุ่มภารกิจ	15
3. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของ ส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า	20
4. ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	5

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ประเด็นการประเมินผล	น้ำหนัก
มิติที่ 2 : มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	10
● คุณภาพการให้บริการ	
5. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3
● การมีส่วนร่วมของประชาชน	
6. ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ระบบราชการ	3
● การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
7. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ	4

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ประเด็นการประเมินผล	น้ำหนัก
มิตินี้ 3 : มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	10
● ตัวชี้วัดภาคบังคับ	8
● การบริหารงบประมาณ	
8. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน	3
● การประหยัดพลังงาน	
9. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ	2
● การลดระยะเวลาการให้บริการ	
10. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	3

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ประเด็นการประเมินผล	น้ำหนัก
มติที่ 3 : มติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	10
● ตัวชี้วัดเลือก (1 ตัวชี้วัด)	2
● การประหยังบประมาณ	
11. ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้	
● การจัดทำต้นทุนต่อหน่วย	
12. ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต	

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ประเด็นการประเมินผล	น้ำหนัก
มิติที่ 4 : มิติด้านการพัฒนางองค์กร	30
● ตัวชี้วัดภาคบังคับ	27
● การจัดการความรู้	
13. ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์	3
● การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ	
14. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการ	4
● การบริหารการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาบุคลากร	
15. ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนและนำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติ	10
● การพัฒนากฎหมาย	
16. ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ	3
17. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการดำเนินงานตามแผนพัฒนา กฎหมายของส่วนราชการ	7

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ประเด็นการประเมินผล	น้ำหนัก
มิตินี้ 4 : มิติด้านการพัฒนาองค์กร	30
● ตัวชี้วัดเลือก (1 ตัวชี้วัด)	3
● การบริหารจัดการองค์กร	
18. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	
● การบริหารความเสี่ยง	
19. ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง	
● การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	
20. ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของจังหวัด

มิติที่ 1

ด้านประสิทธิผล
ตามแผนปฏิบัติราชการ
(น้ำหนัก : ร้อยละ 50)

- ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ

มิติที่ 2

ด้านคุณภาพ
การให้บริการ
(น้ำหนัก : ร้อยละ 10)

- คุณภาพการให้บริการ
- การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม
- การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มิติที่ 3

ด้านประสิทธิภาพของการ
ปฏิบัติราชการ
(น้ำหนัก : ร้อยละ 10)

- การบริหารงบประมาณ
- การประหยัดพลังงาน
- การลดระยะเวลาการให้บริการ

มิติที่ 4

ด้านการพัฒนา
องค์กร
(น้ำหนัก : ร้อยละ 30)

- การจัดการความรู้
- การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ
- การบริหารการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาบุคลากร
- การบริหารจัดการองค์กร
- การบริหารความเสี่ยง
- การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของจังหวัด

ประเด็นการประเมินผล	น้ำหนัก
มิตินี้ 1 : มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	50
ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ	
1. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มจังหวัด	20
2. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของจังหวัด	20
ตัวชี้วัดภาคบังคับ	6
2.1 ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด	2
2.2 ร้อยละที่ลดลงของจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ.	2
<u>หมายเหตุ</u> : หาก ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 จังหวัดใดไม่มีจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้ต่ำกว่า เกณฑ์ จปฐ. ให้ยกเลิกตัวชี้วัดนี้และนำน้ำหนักไปเพิ่มให้กับตัวชี้วัดที่ 2.1	
2.3 ระดับความสำเร็จของการประเมินผลลัพท์ของแผนงาน/โครงการตามประเด็นยุทธศาสตร์ ของจังหวัด	2
ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการจังหวัด	14

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของจังหวัด

ประเด็นการประเมินผล	น้ำหนัก
มติที่ 1 : มติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	50
ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ	
<p>3. สมฤทธิผลตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล</p> <p>3.1 ร้อยละของหมู่บ้าน/ชุมชนเข้มแข็งที่เอาชนะยาเสพติด</p> <p>3.2 ระดับความสำเร็จในการป้องกันและปราบปรามการเกิดอาชญากรรม</p> <p>3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</p> <p>3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามนโยบายด้านทรัพยากรป่าไม้</p> <p>หมายเหตุ : กรณีจังหวัดใดไม่มีทรัพยากรป่าไม้ให้นำน้ำหนักไปเพิ่มให้กับตัวชี้วัด 3.3</p> <p>3.5 ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของอาหารสด ตลาดสด ร้านอาหารและแผงลอยที่ผ่านมาตรฐานด้านสาธารณสุข</p> <p>3.6 ระดับความสำเร็จของการลดอุบัติเหตุจราจรทางบก</p> <p>3.7 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนความมั่นคงชายแดน</p> <p>หมายเหตุ : กรณีจังหวัดใดไม่ติดชายแดนให้นำน้ำหนักไปเพิ่มให้กับตัวชี้วัด 3.2</p>	<p>10</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p>

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของจังหวัด

ประเด็นการประเมินผล	น้ำหนัก
มิติที่ 2 : มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	10
คุณภาพการให้บริการ	
4. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3
การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม	
5. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม	2
การมีส่วนร่วมของประชาชน	
6. ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ	2
การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
7. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของจังหวัด

ประเด็นการประเมินผล	น้ำหนัก
มิตินี้ 3 : มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	10
● การบริหารงบประมาณ	
8. ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาจังหวัด	3
● การประหยัดพลังงาน	
9. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของจังหวัด	2
● การลดระยะเวลาการให้บริการ	
10. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอน การปฏิบัติราชการของจังหวัด	5

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของจังหวัด

ประเด็นการประเมินผล	น้ำหนัก
มิตินี้ 4 : มิติด้านการพัฒนางองค์กร	30
● ตัวชี้วัดภาคบังคับ	26
● การจัดการความรู้	
11. ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์	8
● การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ	
12. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศของจังหวัด	8
● การบริหารการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาบุคลากร	
13. ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนและนำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติ	10

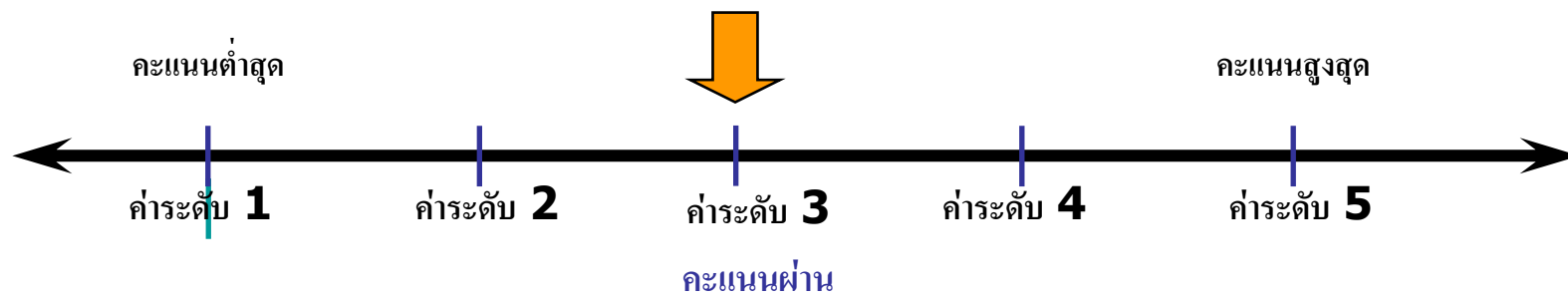
กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของจังหวัด

ประเด็นการประเมินผล	น้ำหนัก
มิติที่ 4 : มิติด้านการพัฒนางองค์กร	30
● ตัวชี้วัดเลือก (1 ตัวชี้วัด)	4
● การบริหารจัดการองค์กร	
14. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	
● การบริหารความเสี่ยง	
15. ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง	
● การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	
16. ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	

ตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัด/จังหวัด

การท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none">- ร้อยละการเพิ่มของรายได้จากการท่องเที่ยว- ร้อยละการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว
OTOP	<ul style="list-style-type: none">- ร้อยละของมูลค่าการจำหน่ายสินค้า OTOP- จำนวนผลิตภัณฑ์ OTOP ที่ได้รับมาตรฐาน 4-5 ดาว- จำนวนผู้ผลิตสินค้า OTOP ที่มีการส่งออกเพิ่มขึ้น
การศึกษา/การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none">- ร้อยละของจำนวนผู้ที่ได้รับการยกระดับฝีมือแรงงาน
การวิจัยและพัฒนา, IT	<ul style="list-style-type: none">- จำนวนผลิตภัณฑ์ OTOP ที่ขึ้นทะเบียนภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย
Infrastructure	<ul style="list-style-type: none">- ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของมูลค่าการค้าชายแดน
การค้าชายแดน	<ul style="list-style-type: none">- ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผู้ผลิตสินค้าเกษตรปลอดภัย และได้รับการรับรอง GAP- การเพิ่มมูลค่าการส่งออกสินค้าเกษตรแปรรูป- อัตราส่วนของโรงงานแปรรูปสินค้าเกษตรที่ได้รับมาตรฐานสากล- การเพิ่มจำนวนผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ได้รับการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า
การเกษตรผลิต,แปรรูป	<ul style="list-style-type: none">- ร้อยละของสินค้าอุตสาหกรรมที่ได้รับมาตรฐาน- ระดับความสำเร็จของการจัดให้ความรู้ด้านมาตรฐาน
อุตสาหกรรม	<ul style="list-style-type: none">- ร้อยละของหมู่บ้านเป้าหมายที่ผ่านเกณฑ์หมู่บ้านสุขภาพดี- ร้อยละของจำนวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบก- ร้อยละของเนื้อที่ปลูกป่าไม้
ความปลอดภัย/คุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม	

การกำหนดเป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน



คำรับรองการปฏิบัติราชการ



คำรับรองการปฏิบัติราชการ

จังหวัด.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

1. คำรับรองของหน่วยงาน

นาย..... รองนายก อบจ. เชียงใหม่
ให้สัตยาบัน รัฐสภา เชียงใหม่
ผู้รับคำรับรอง

นายวิชาญ พงษ์พันธ์ุ วัฒนา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
และ

นาย..... ผู้ว่าราชการจังหวัด..... ผู้รับคำรับรอง

๕. คำรับรองฯ นี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มีไว้สำหรับดูและใช้จังหวัดเชียงใหม่ 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ๒๕๔๖ ถึงวันที่ 30 กันยายน ๒๕๔7

๖. รายละเอียดของคำรับรองฯ ได้แก่ ๑. แผนกลยุทธ์ของจังหวัดเชียงใหม่ และ ๒. แผนพัฒนาจังหวัด เชียงใหม่ ๓. แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ๔. แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ๕. แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ๖. แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ๗. แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ๘. แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ๙. แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ๑๐. แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่

๗. ข้าพเจ้า..... ในฐานะรองนายก อบจ. เชียงใหม่ ให้สัตยาบัน รัฐสภา เชียงใหม่ และขอรับทราบและยินยอมที่จะปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดเชียงใหม่ และขอรับทราบและยินยอมที่จะปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดเชียงใหม่ และขอรับทราบและยินยอมที่จะปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดเชียงใหม่

5. ข้าพเจ้า..... ผู้ว่าราชการจังหวัด..... ได้ทำความเข้าใจคำรับรองตาม 3 แล้ว ขอให้คำรับรองกับรองนายก อบจ. เชียงใหม่ที่ได้รับมอบหมายให้คำรับรองการปฏิบัติราชการ ในส่วนภูมิภาค และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูงสุด เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ตามที่ให้คำรับรองไว้

6. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเห็นพ้องกันแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

.....
(นาย.....)

รองนายก อบจ. เชียงใหม่ที่ได้รับมอบหมายให้คำ
รับรองการปฏิบัติราชการในส่วนภูมิภาค
วันที่ ธันวาคม ๒๕๔๖

.....
(นาย.....)
ผู้ว่าราชการจังหวัด.....
วันที่ ธันวาคม ๒๕๔๖

.....
(นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
วันที่ ธันวาคม 2546

.....
(นายเสริมศักดิ์ พงษ์พานิช)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย
วันที่ ธันวาคม ๒๕๔๖

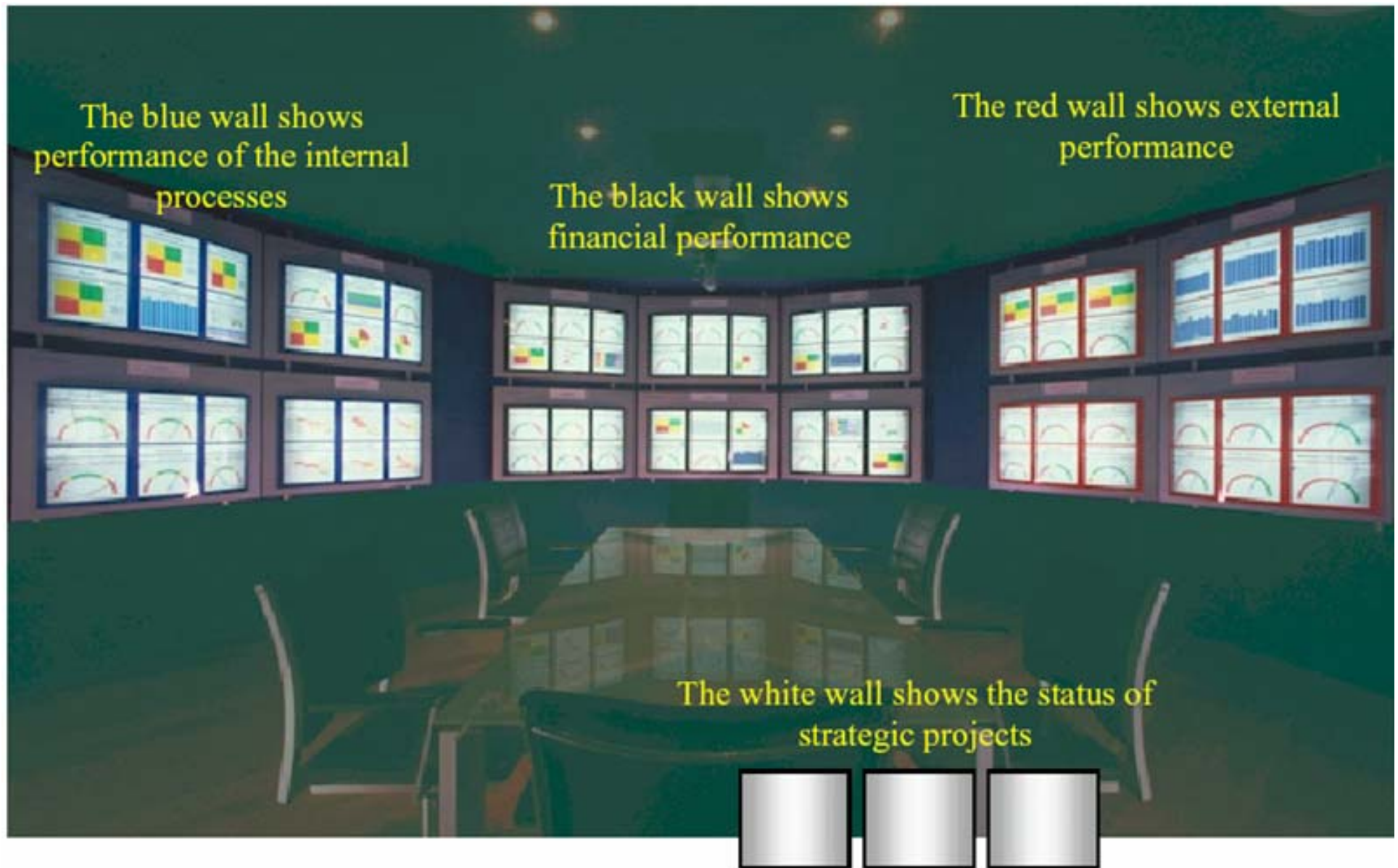
รายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 SAR- Card (ต่อ)

สัมฤทธิ์ผลตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล				20					67					70	
1	ร้อยละของหมู่บ้านเข้มแข็งที่เลขาธิการเขตภาคใต้	-	347 หมู่บ้าน	201 หมู่บ้าน	3				√	●				√	●
2	ร้อยละที่ลดลงของอัตราการว่างงาน	-	4.14% (12,711 คน)	3.14% (3,385 คน)	2	√				○	√				○
3	ระดับความสำคัญของงานจัดทำทะเบียนพื้นที่ชนบทแก้ไขปัญหาสังคมและ करा สภาคนึงบูรงการ	-			3				√	○				√	●
4	ร้อยละของผู้นิยมเงินจากกองทุนของโครงการ คส.คจ. ที่สามารถชำระคืนตามกำหนด	-		90%	2				√	○			√		○
5	อัตราส่วนของผู้นิยมเงินจากกองทุนหมู่บ้าน ที่สามารถชำระคืนตามกำหนด	-		90%	98%	3				√	●			√	●
6	ร้อยละที่ลดลงของอัตราหนี้ต่อประชากรแสนคน	-		20%	2	√				○	√				○
7	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของอัตราส่วนค้ำประกันที่ตามอภินิหารผู้กระทำผิดได้ต่อจำนวนคดีที่ไต่ถามแจ้งทั้งหมด	-		20%	3	√				○	√				○
8	ร้อยละที่ลดลงของจำนวนเรื่องทุจริตของข้าราชการและพนักงานของรัฐวิสาหกิจในจังหวัดที่มีการตั้งกรรมการสอบสวนและมีมูล	-		90%	2				√	●			√		●
มิติที่ 2	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ				10					10					25
1	ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้	-		20%	5	√				○	√				●
2	ระดับความสำคัญของร้อยละเฉลี่ยของน้ำหนักโยการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	-		80%+ 50%	5	√				○			√		○
มิติที่ 3	ด้านคุณภาพการให้บริการ				10					10					10
1	ระดับความสำคัญของงานกำกับควบคุมและปรับปรุงแก้ไขบริการ	-			5	√				○	√				○
2	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-		80%	5	√				○	√				○
มิติที่ 4	ด้านการพัฒนาองค์กร				10					35					40
1	ระดับความสำคัญของงานพัฒนาระบบบริหารรวมรัฐโองการ	-		100% (1,128 คน)	5				√	●			√		●
2	การพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database) ในจังหวัด	-		เพิ่มให้กับ PMDC	5		√			○			√		●
รวม					80					188					235
คะแนนเต็ม 5										2.35					2.94

หมายเหตุ: ผลการประเมินตนเอง

*** ไบมิติที่ 1 ไม่รวมผลการประเมินตามผลของภาคส่วนที่ผู้มาจังหวัด

○ = NA ● = 1.00-1.49 ● = 1.50-2.49 ● = 2.50-3.49 ● = 3.50-4.49 ● = 4.50-5.00



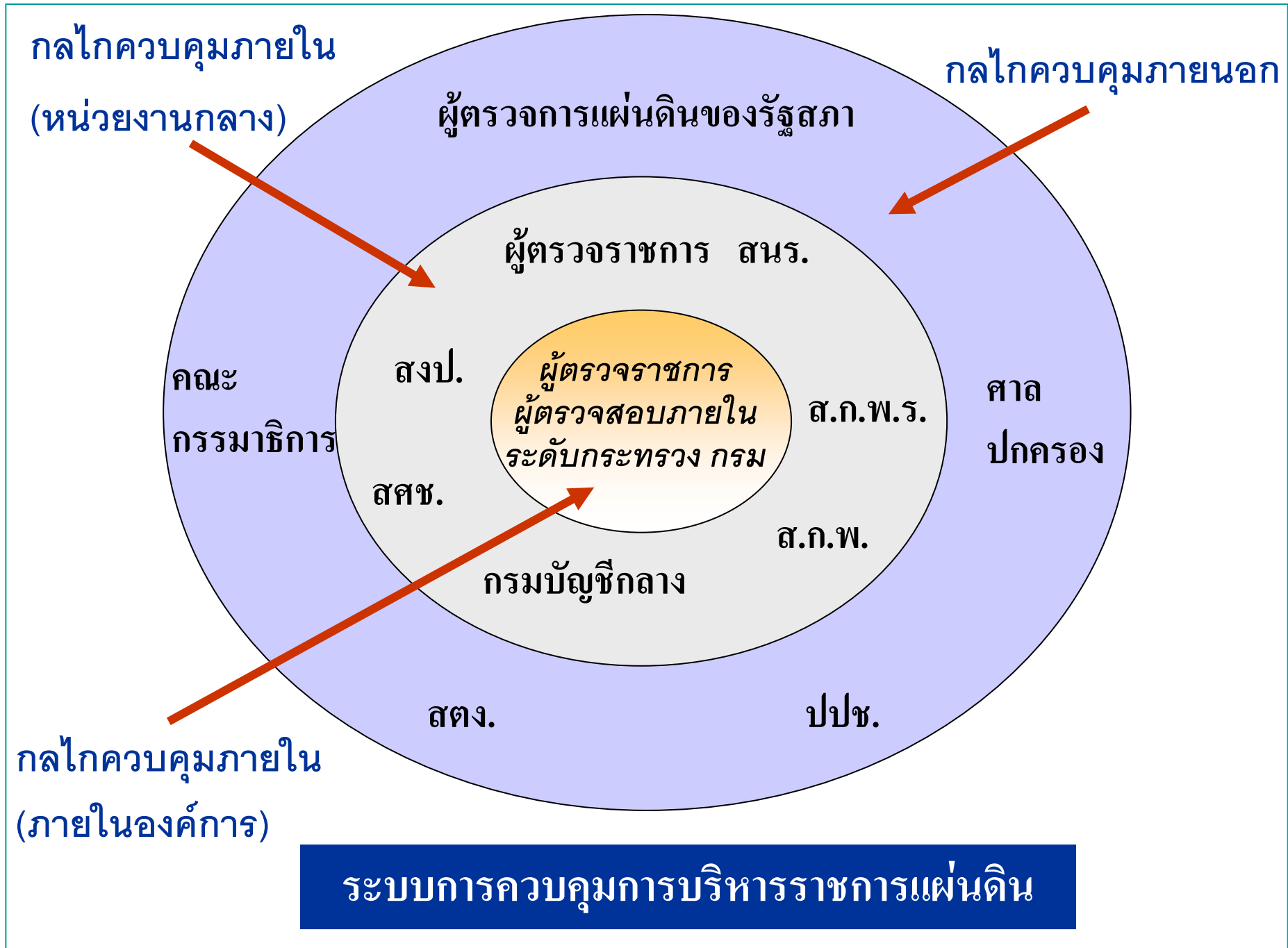
รูปที่ 6 Corporate war room

สำนักบริหารยุทธศาสตร์
(Office of Strategy Management)

บทบาทและภารกิจของสำนักบริหารยุทธศาสตร์ (Office of Strategy management –OSM)	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน เต็มเวลา
I. บทบาทหลัก (Core Roles) การจัดการระบบการวัดผลการดำเนินงาน (Create & manage the scorecard)	1.0
การปรับแต่งและเชื่อมโยงภายในองค์กร (Align the organization)	1.0 – 1.5
การทบทวนยุทธศาสตร์ (Review strategy)	0.5 – 1.0
II. บทบาทที่พึงประสงค์ (Desirable Roles) การวางแผนยุทธศาสตร์ (Develop strategy)	0.5
การสื่อสารยุทธศาสตร์ (Communicate strategy)	0.5
การจัดการข้อเสนอและความคิดริเริ่ม (Manage strategic initiatives)	1.0 – 1.5
III. บทบาทเชิงบูรณาการ (Integrative Roles) การบูรณาการยุทธศาสตร์กับแผนปฏิบัติงานและระบบงบประมาณขององค์กร (Integrate strategic priorities with other support functions)	
<ul style="list-style-type: none"> การวางแผนโครงการ / งบประมาณ (Planning & Budgeting) 	0.5
<ul style="list-style-type: none"> การจัดการกำลังคน (Human Resource Alignment) 	0.5
<ul style="list-style-type: none"> การแลกเปลี่ยนความรู้และวิธีการปฏิบัติอันเป็นเลิศ (Knowledge Management) 	0.5
รวมจำนวนผู้ปฏิบัติงาน	6.0 – 8.5

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ

(คตป.)



Accountability & Control

Purposes

**Regularity &
Legality**

(fiduciary / process-based
accountability)

Economy

Efficiency

Effectiveness

(performance-based
accountability)

**Learning &
Growth**

(capacity-based
accountability)

Management Control

**Rules &
Regulations**

Risk Assessment

**Performance
Agreement (KPIs)**

**Control Self-
Assessment (CSA)**

**Total Quality
Management**

**Learning Organization
& Intangible Assets
Management**

Review (assurance)

**Financial &
Compliance Audit**

**Management &
Performance Audit**

Specific Audit

Quality Audit

คณะรัฐมนตรี

คณะกรรมการตรวจสอบและ ประเมินผลภาครัฐ

รองนายกรัฐมนตรี

ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
สศช. สงป. กรมบัญชีกลาง
หัวหน้าผู้ตรวจ และ ก.พ.ร.

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(5-7 ท่าน)

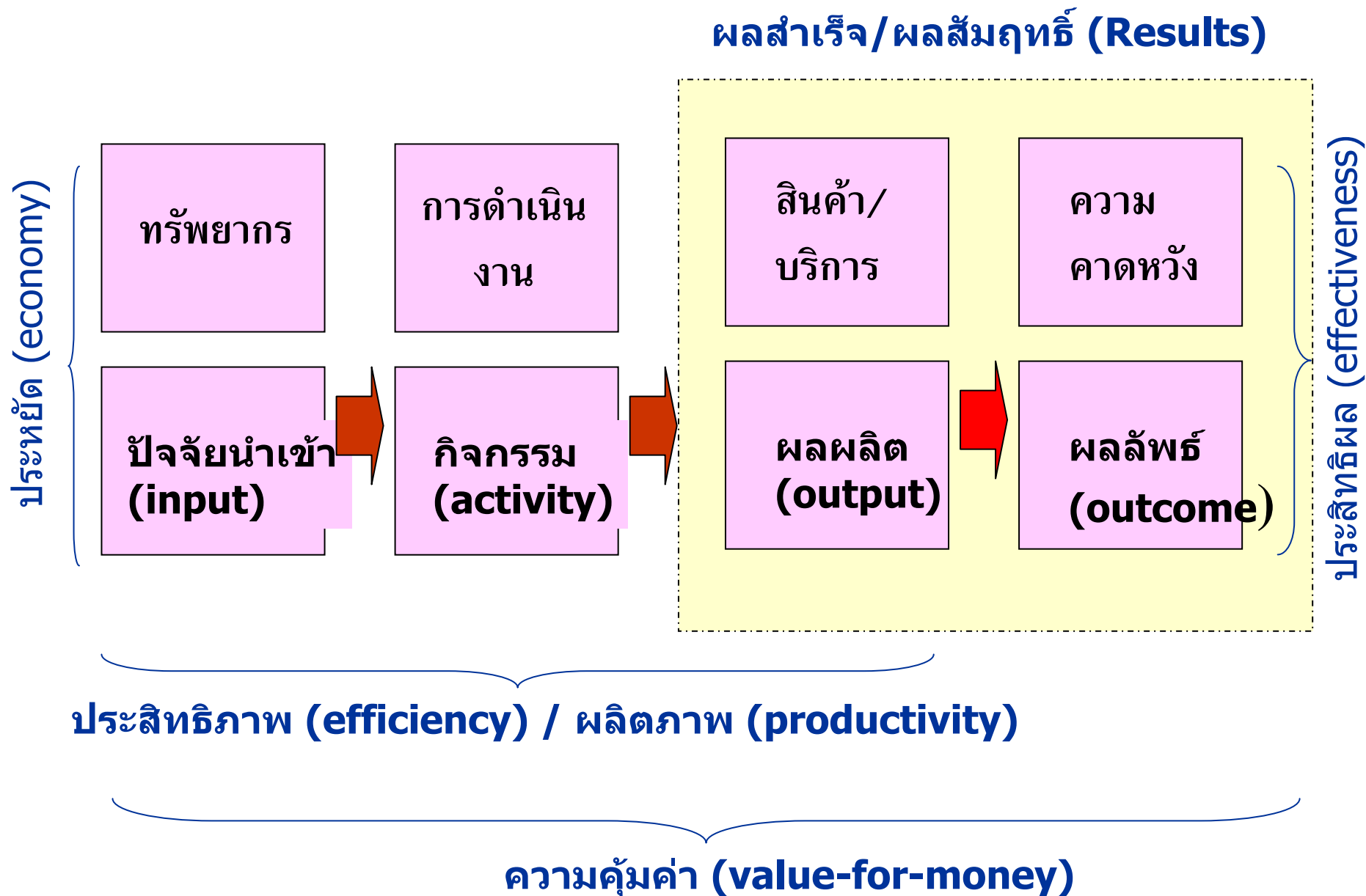
คณะอนุกรรมการตรวจสอบ
และประเมินผลภาครัฐ

กลุ่มกระทรวง (เศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง ฯลฯ)

กลุ่มจังหวัด

รายสาขา หรือ ประเด็นวาระเชิงยุทธศาสตร์

- วางนโยบาย แนวทาง ประเด็นการตรวจสอบและประเมินผล
- รายงานผลเสนอต่อคณะรัฐมนตรี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- บูรณาการการทำงานของหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องในรูปแบบของ **virtual & networking organization**
- ส่งเสริมให้แต่ละหน่วยงานมีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี
 - **Control Self-assessment;**
 - **Risk Management**
- ศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผล
- ประสานงานกับกลไกตรวจสอบจากภายนอก เช่น สตง.



Resources Allocation

Project feasibility study
(Benefit/Cost Analysis)
(สศช/สงป)
Risk assessment
(ตสน)

Resources Utilization

Manpower Audit (กพ)

Cash-flow analysis
(บก/GFMIS)

Financial report
(บก)

Results

Performance Measurement & Improvement
(กพร)

Program Inspection & Investigation
(ผต.สนร.)

Program/Policy Evaluation
(สศช/สงป)

Results vs. Resources

Value-for-money Audit
(สศช/สงป)

Financial & Compliance Audit, Management & Performance Audit (สดง)

เรื่องระบบการบริหารยุทธศาสตร์ ขององค์การภาครัฐ

Government Strategic Management System (GSMS)

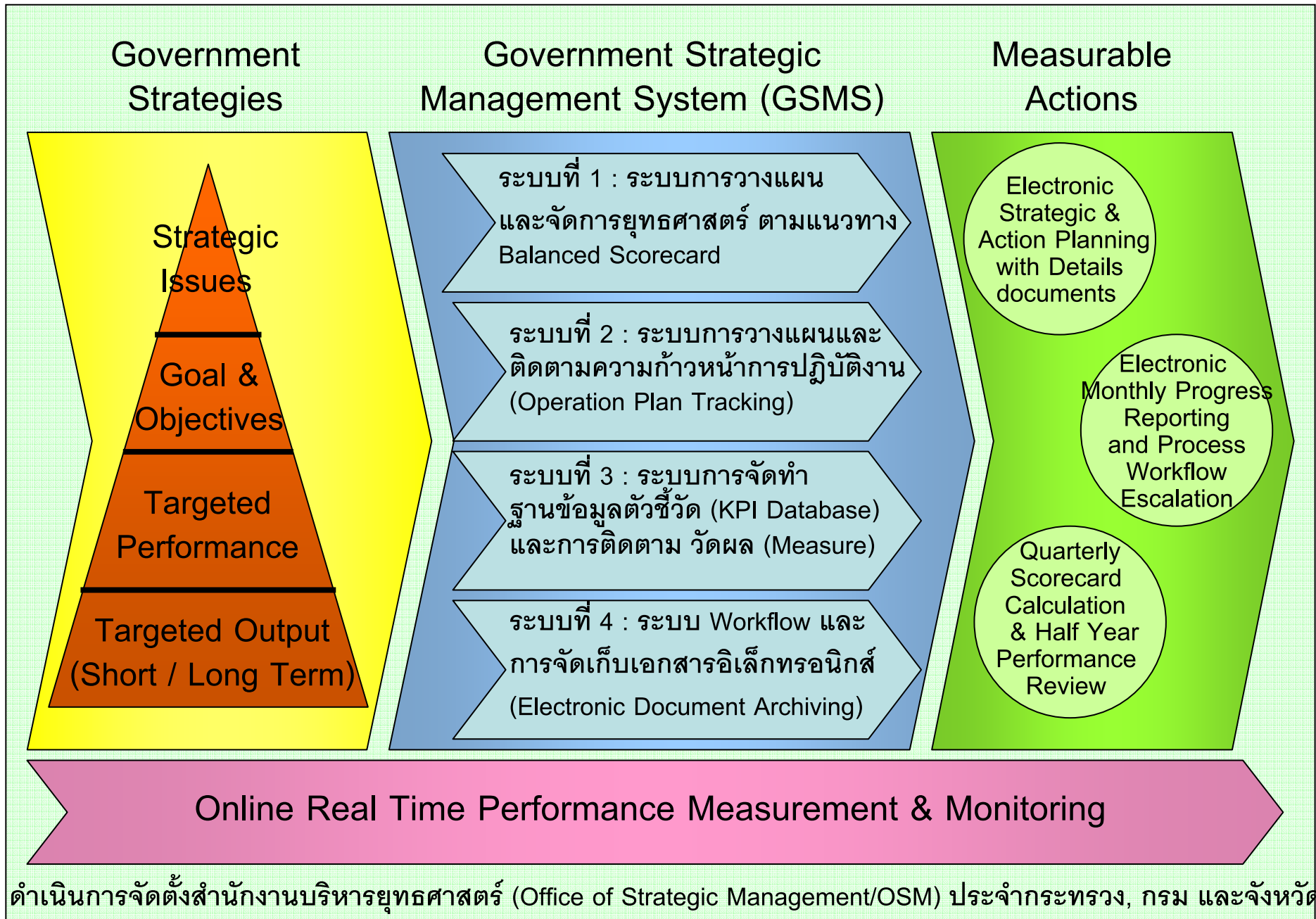
ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

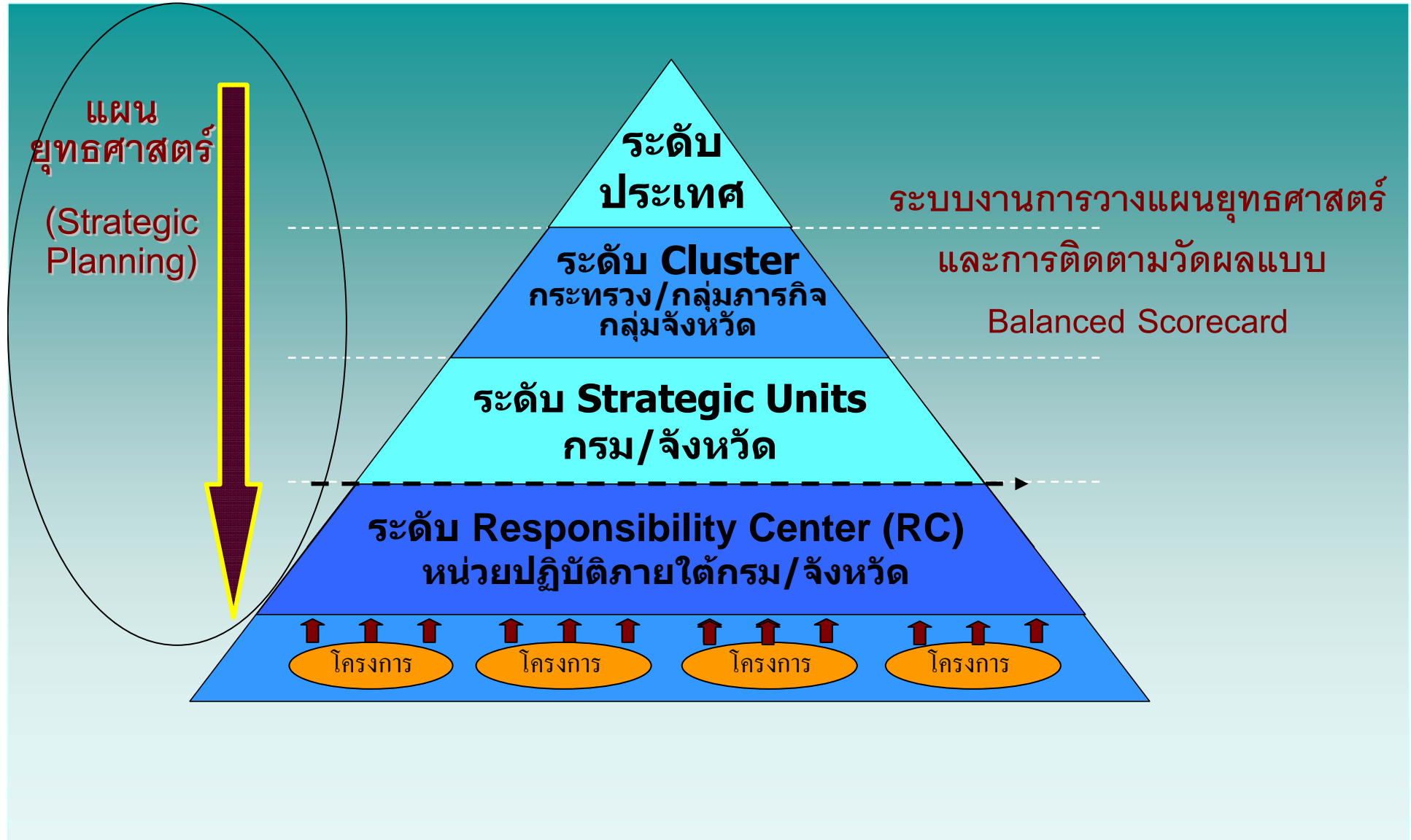
วัตถุประสงค์

- 1. เพื่อยกระดับขีดสมรรถนะและพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการแนวใหม่ของประเทศไทยให้ขึ้นสู่ความทันสมัยในระดับนานาชาติ**
- 2. เพื่อเชื่อมโยงกระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์เข้ากับระบบGFMISที่มีอยู่ในปัจจุบันและส่วนต่อขยายในอนาคต จะทำให้เกิดการบูรณาการไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์ของการบริหารผลการดำเนินงาน(Performance Goal)และการบริหารการเงินการคลัง(Monetary Goal)ของประเทศ**

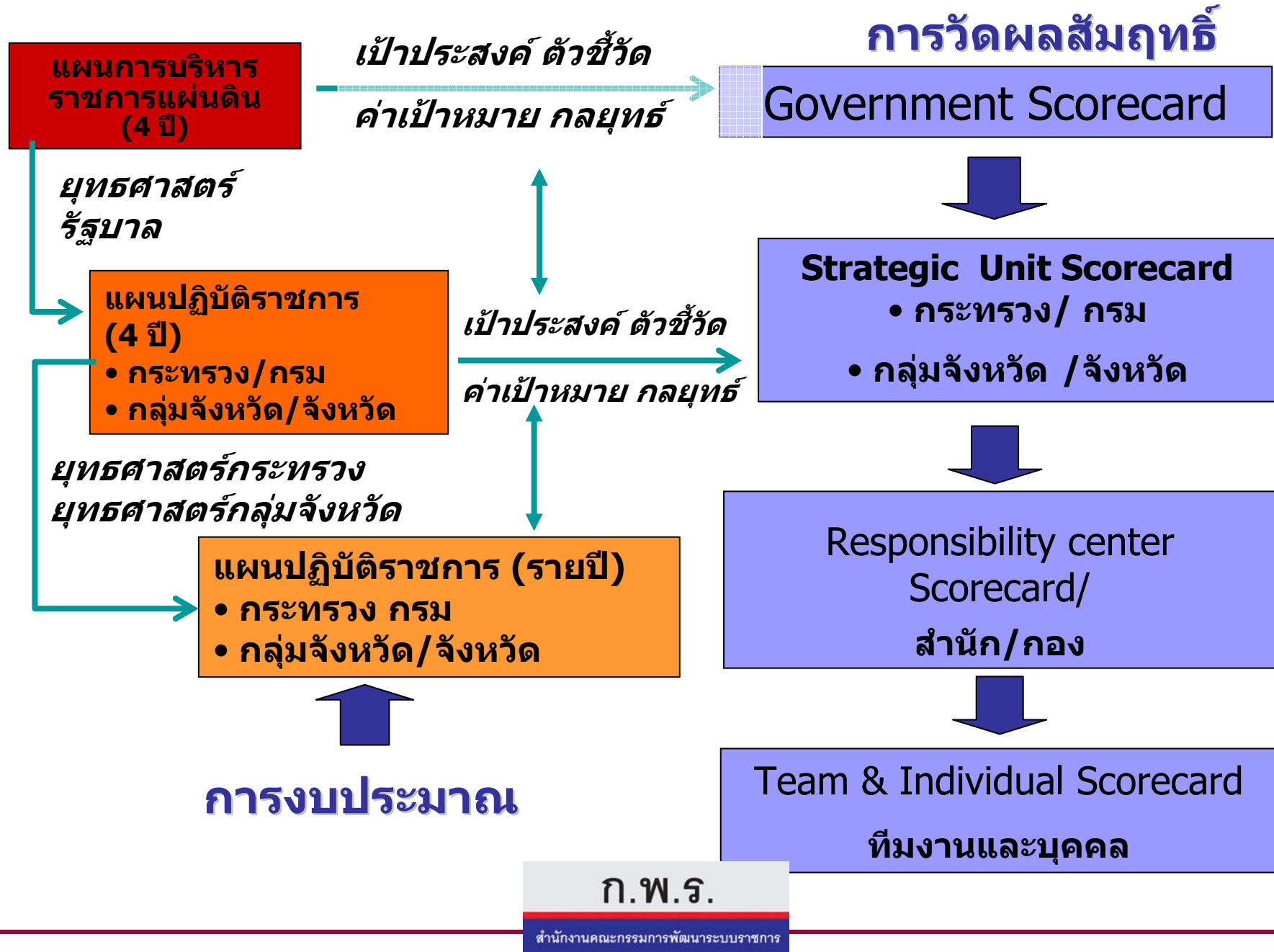
GSMS Implementation Target → ‘ Transform Strategies into Actions ‘



ระบบงานที่ 1 : ระบบการวางแผนและจัดการยุทธศาสตร์ ตามแนวทาง Balanced Scorecard



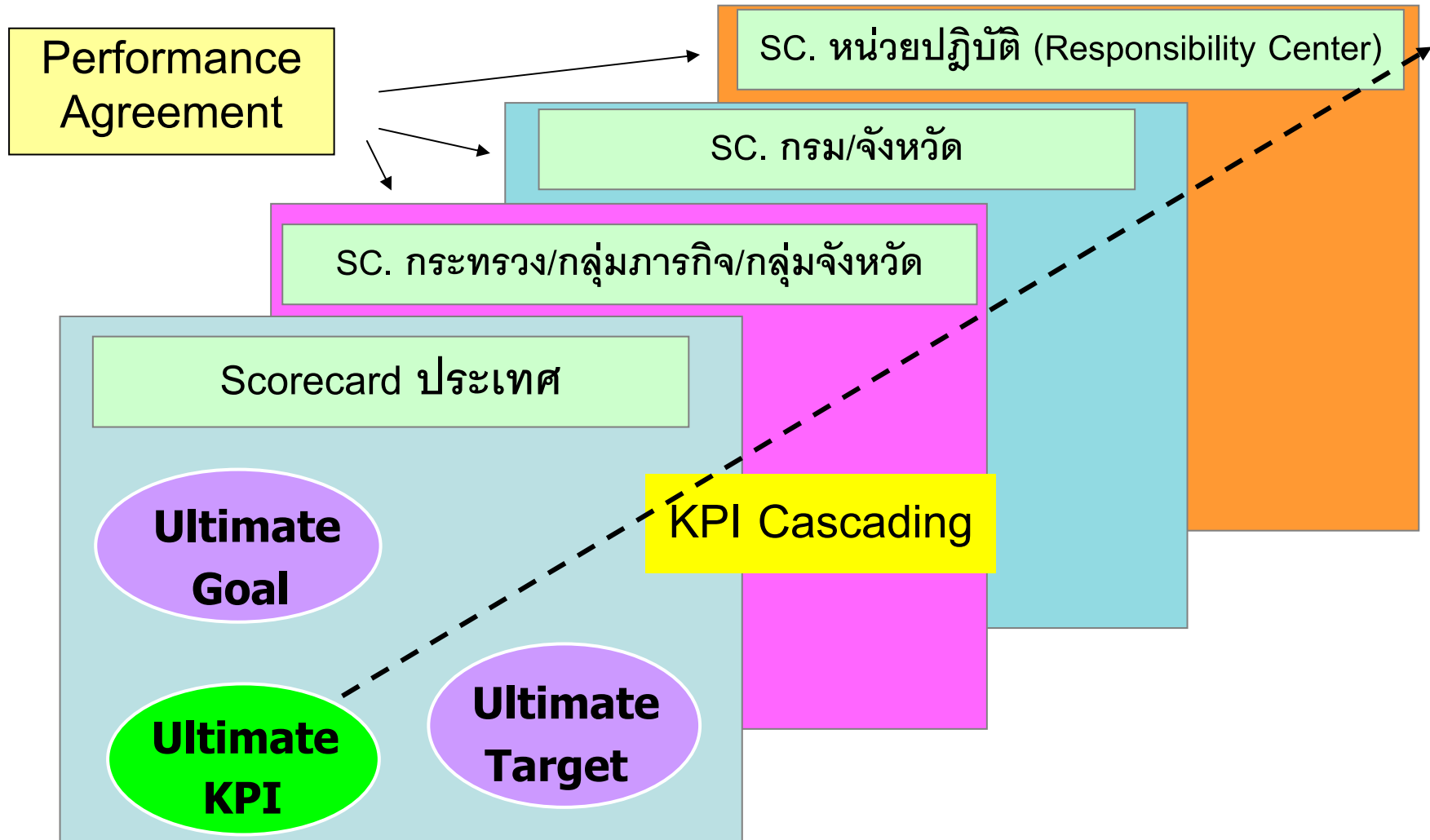
ภาพรวมโครงสร้างแผนการบริหารราชการแผ่นดิน



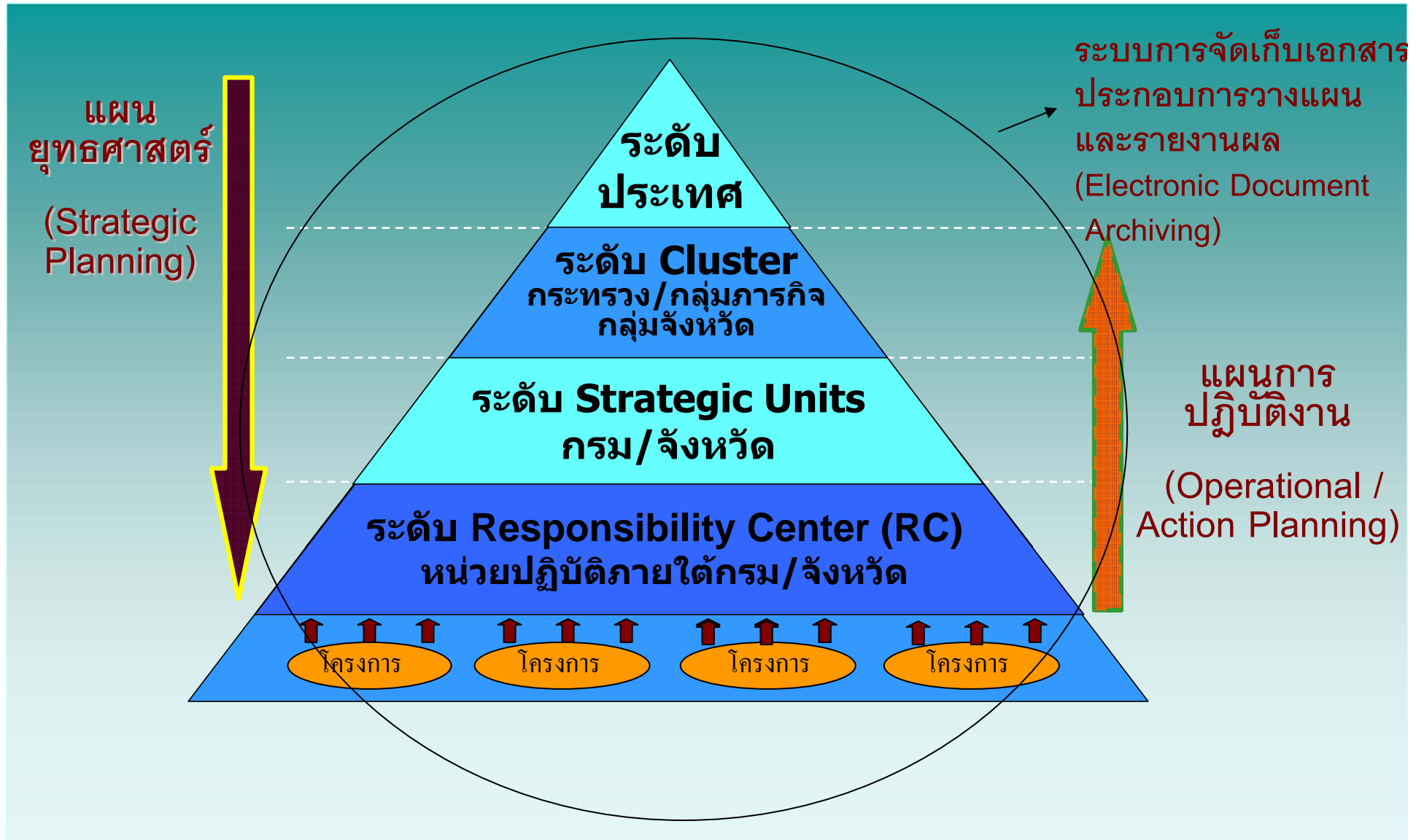
ระบบงานที่ 2 : ระบบการวางแผนและติดตามความก้าวหน้าการปฏิบัติงาน (Operational / Action Plan and Progress Tracking)



ระบบงานที่ 3 : การจัดทำฐานข้อมูลตัวชี้วัด (KPI Database) และการติดตาม วัดผล
งาน ตามเป้าหมายที่กำหนด (Measure & Focus)



ระบบงานที่ 4 : การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบการวางแผน และ
รายงานผล (Electronic Document Archiving)

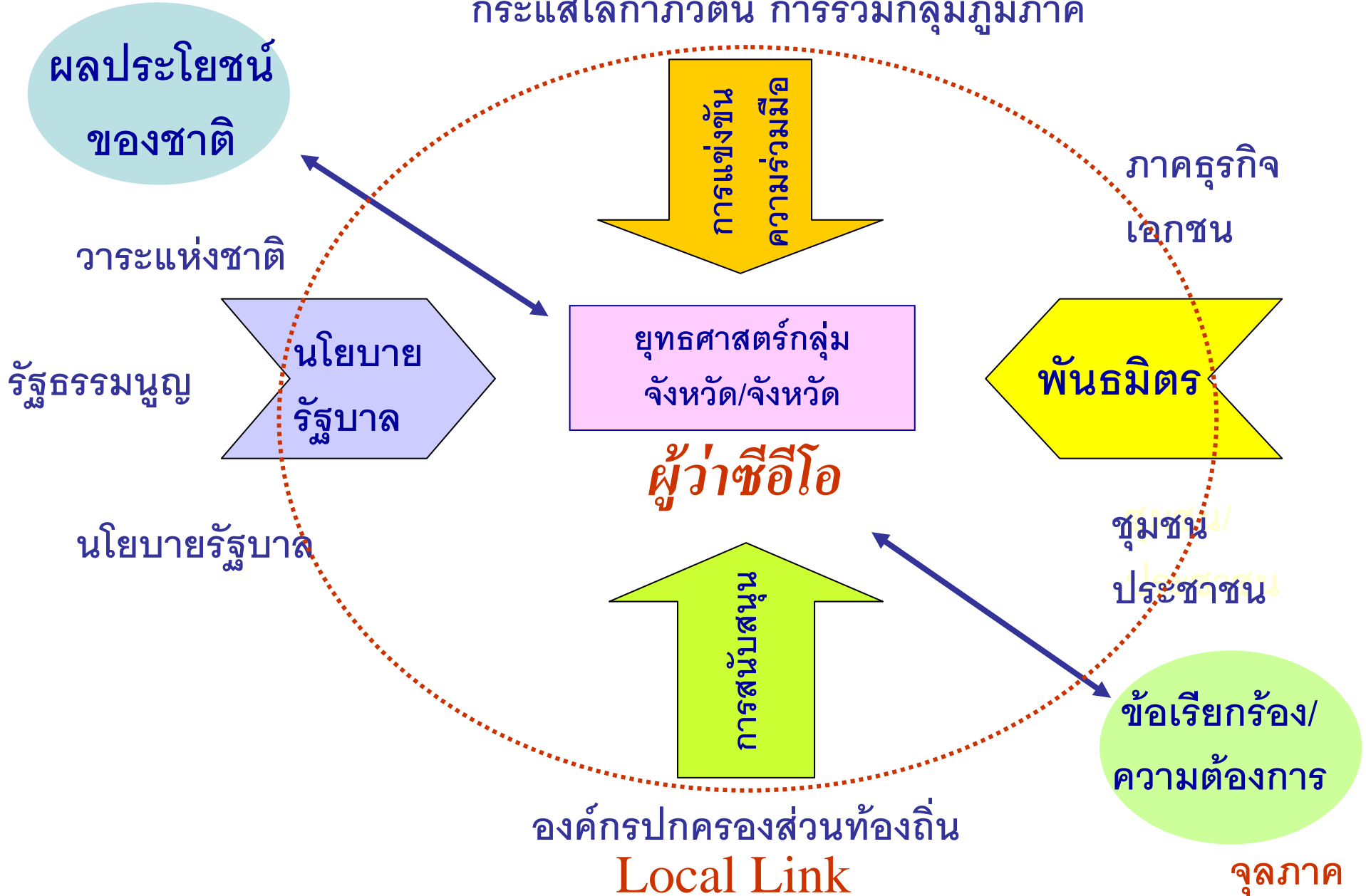


การบริหารงานแบบบูรณาการ

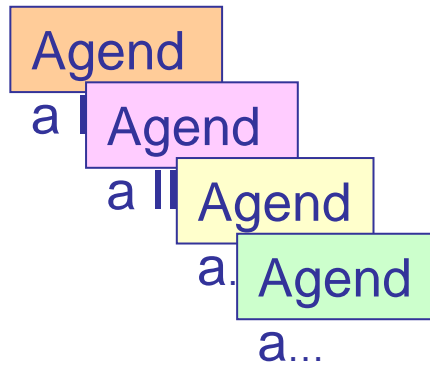
Global Reach

กระแสโลกาภิวัตน์ การรวมกลุ่มภูมิภาค

มหภาค



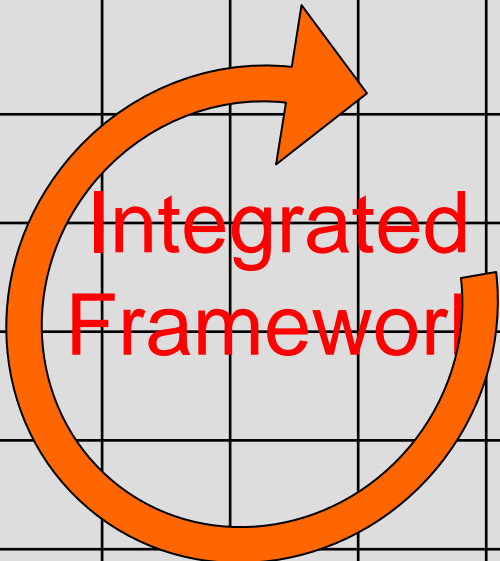
การบริหารเชิงบูรณาการ: Agenda-Function-Area



กลุ่มจังหวัด
จังหวัด

กระทรวง

	1	2	3	20
1									
2									
3									
...									
...									
...									
...									
...									
...									
75									



กลุ่มจังหวัดแต่ละกลุ่มอาจจำแนกเป็นอนุภูมิภาคได้ 19 กลุ่ม

1. กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน
เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน
เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน

2. กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง
2.1 พิจิตร พิษณุโลก ตาก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์
2.2 นครสวรรค์ อุทัยธานี กำแพงเพชร พิจิตร

3. กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน
3.1 นนทบุรี พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี อ่างทอง
3.2 สระบุรี ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท

4. กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง
4.1 ราชบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม กาญจนบุรี
4.2 เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม
สมุทรสาคร
4.3 ฉะเชิงเทรา สมุทรปราการ นครนายก
สระแก้ว ปราจีนบุรี

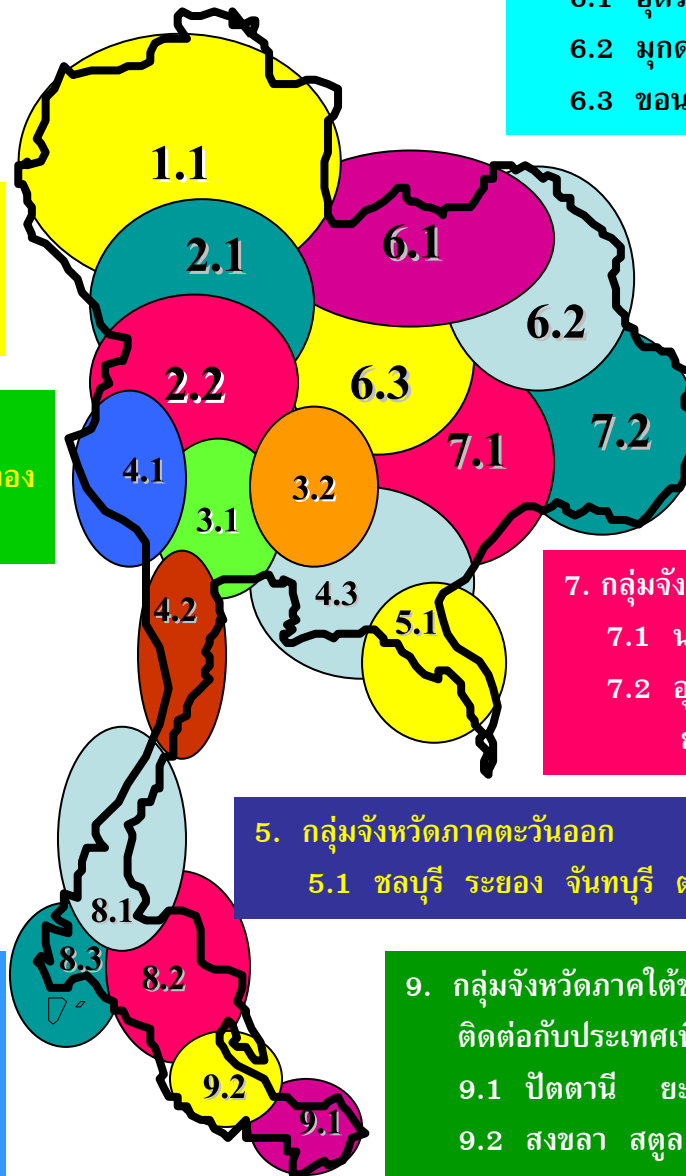
8. กลุ่มจังหวัดภาคใต้
8.1 สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง
8.2 นครศรีธรรมราช ตรัง พัทลุง
8.3 กูเก็ด พังงา กระบี่

6. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
6.1 อุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย
6.2 มุกดาหาร สกลนคร นครพนม กาฬสินธุ์
6.3 ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด

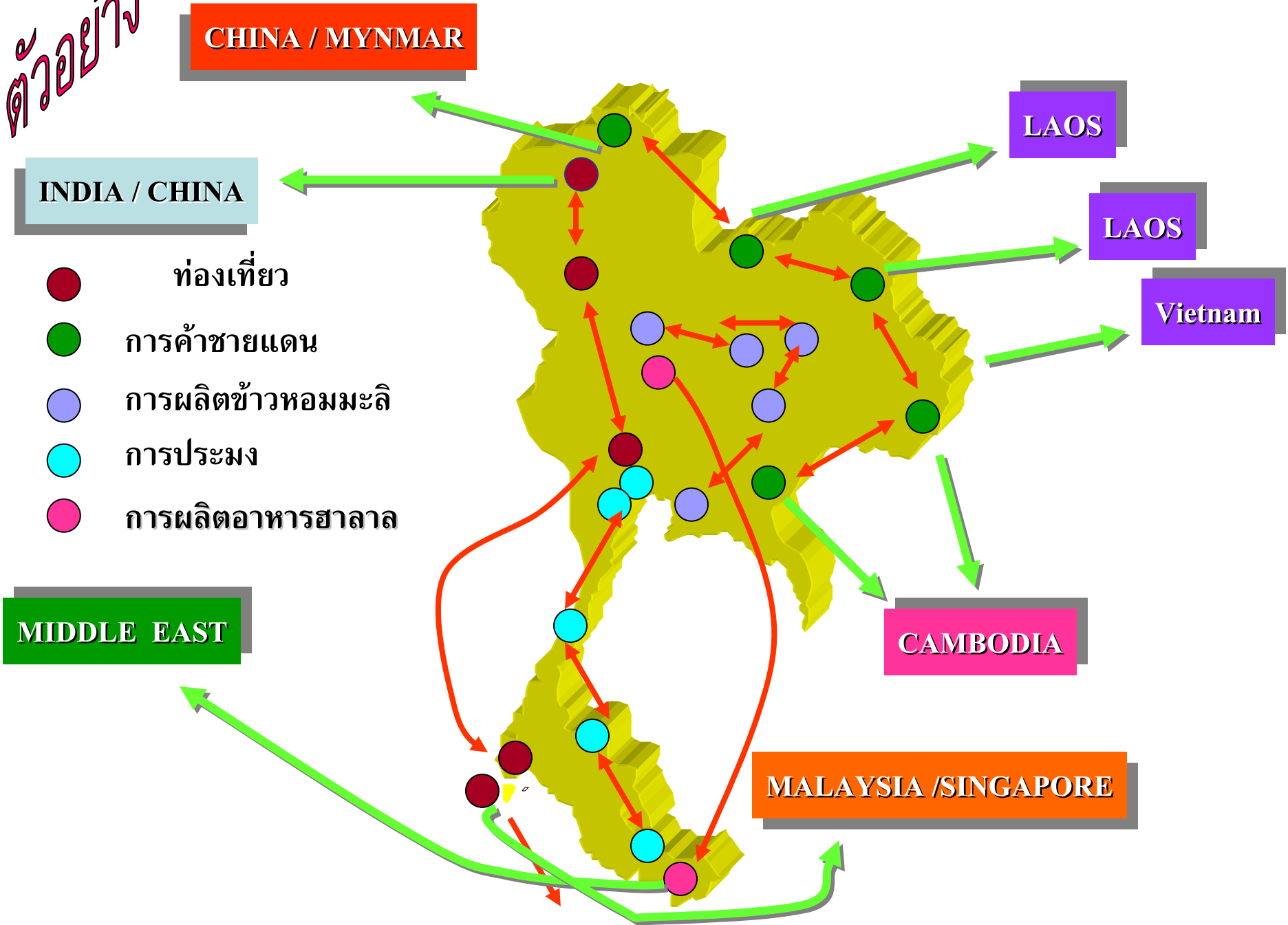
7. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง
7.1 นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์
7.2 อุบลราชธานี อำนาจเจริญ ศรีสะเกษ
ยโสธร

5. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก
5.1 ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด

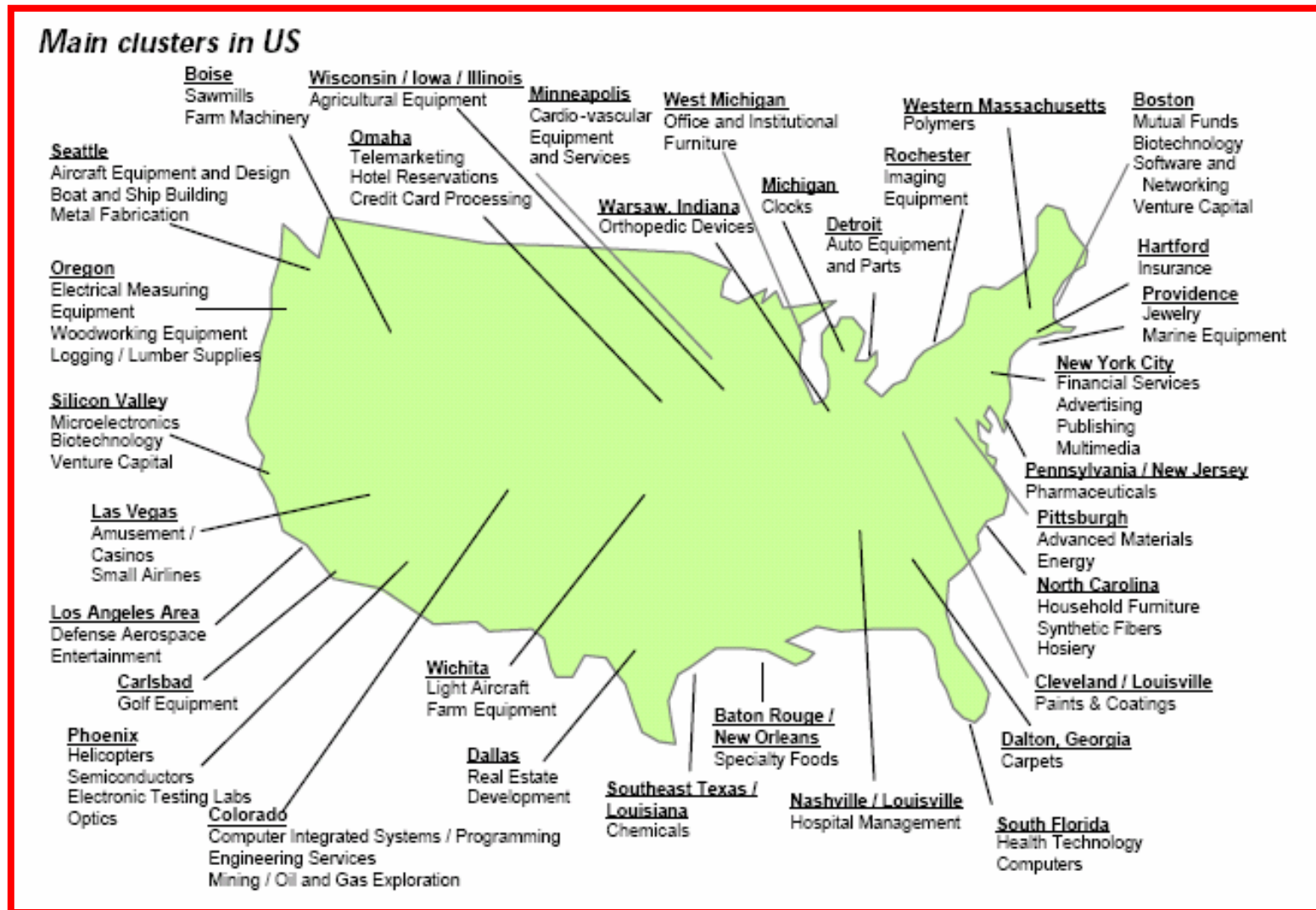
9. กลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน
ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน
9.1 ปัตตานี ยะลา นราธิวาส
9.2 สงขลา สตูล



ตัวอย่าง



Building Technology Clusters across USA

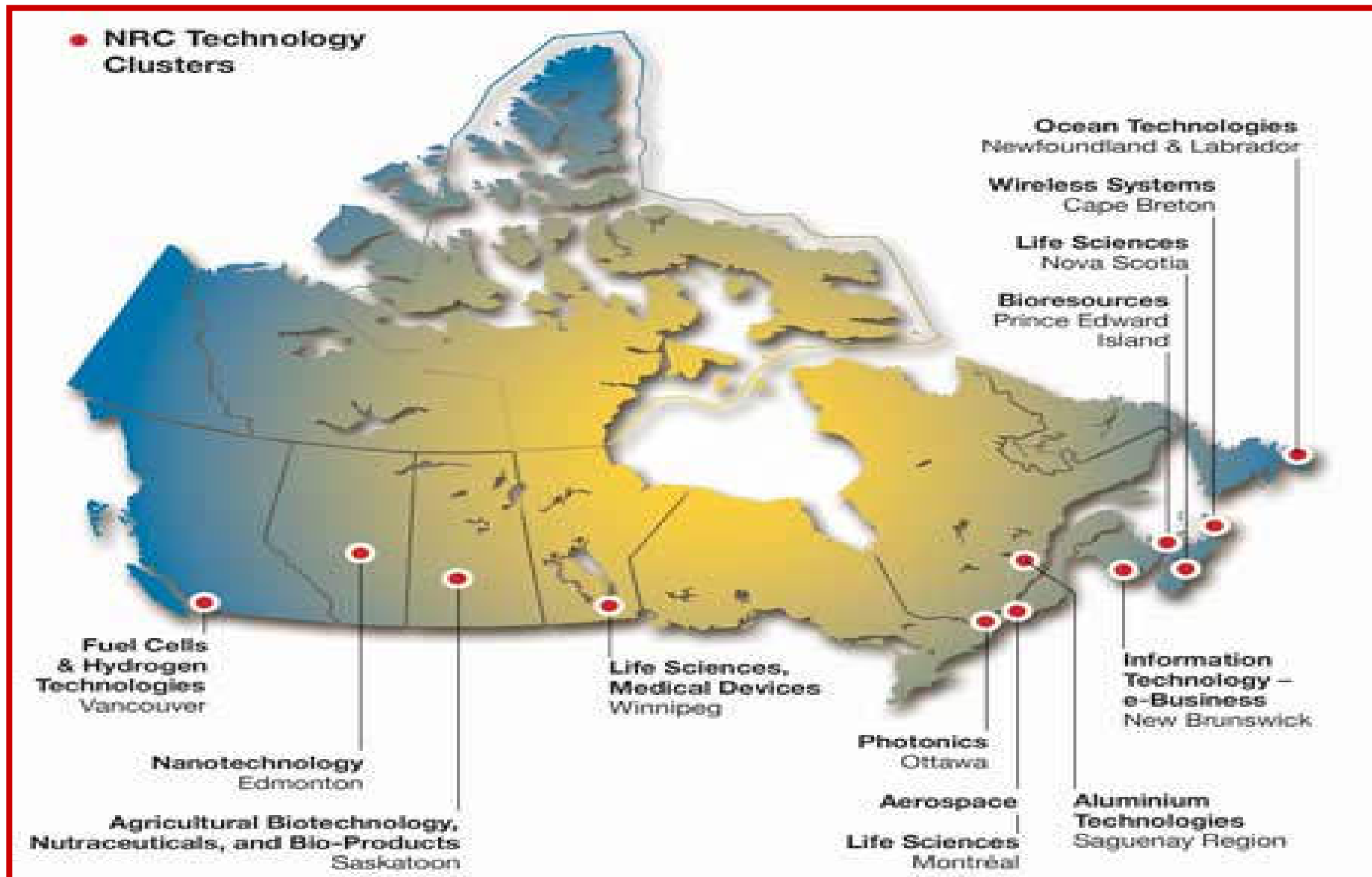


Building Technology Clusters across ITALY

Main clusters in Italy

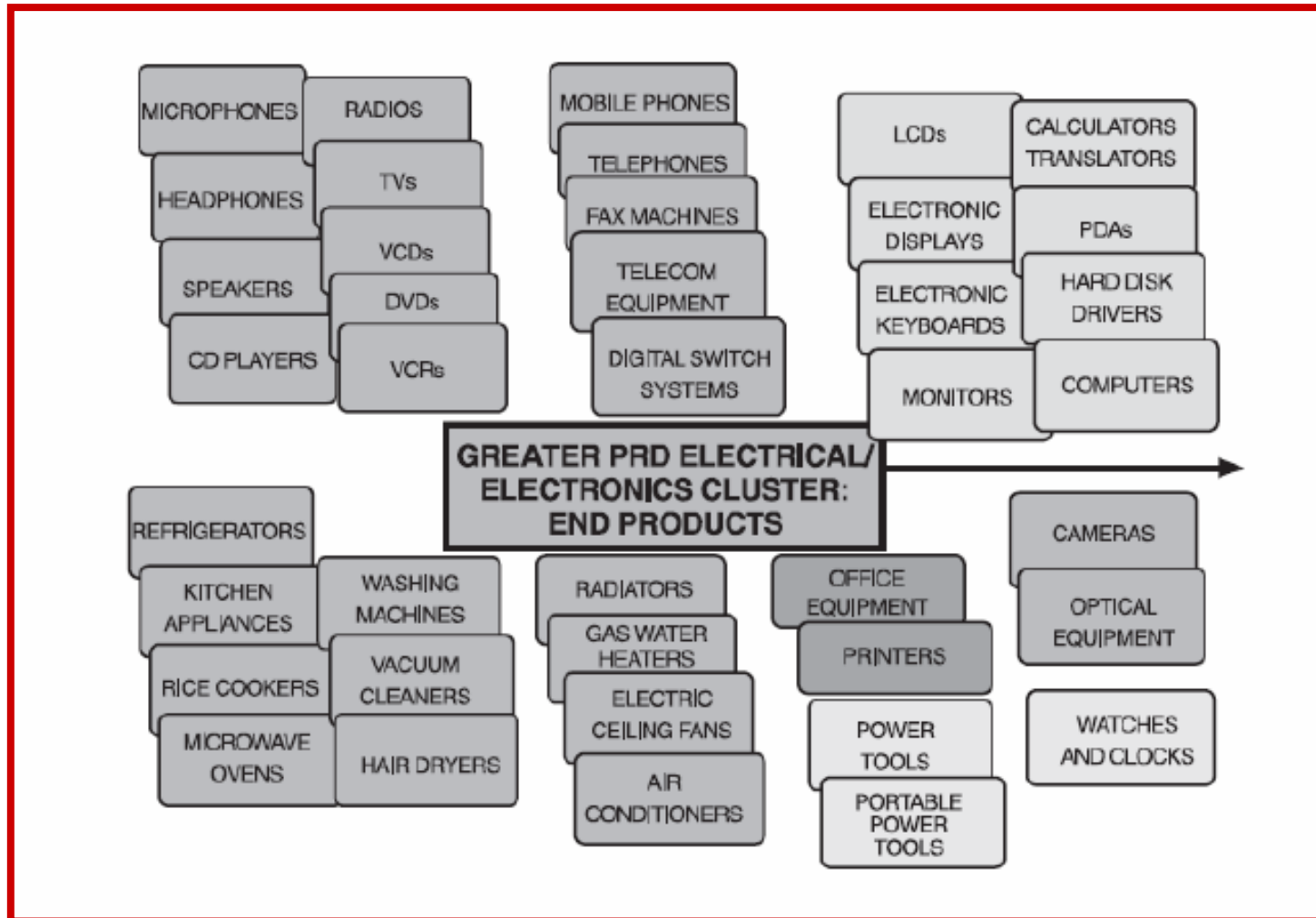


Building Technology Clusters across Canada



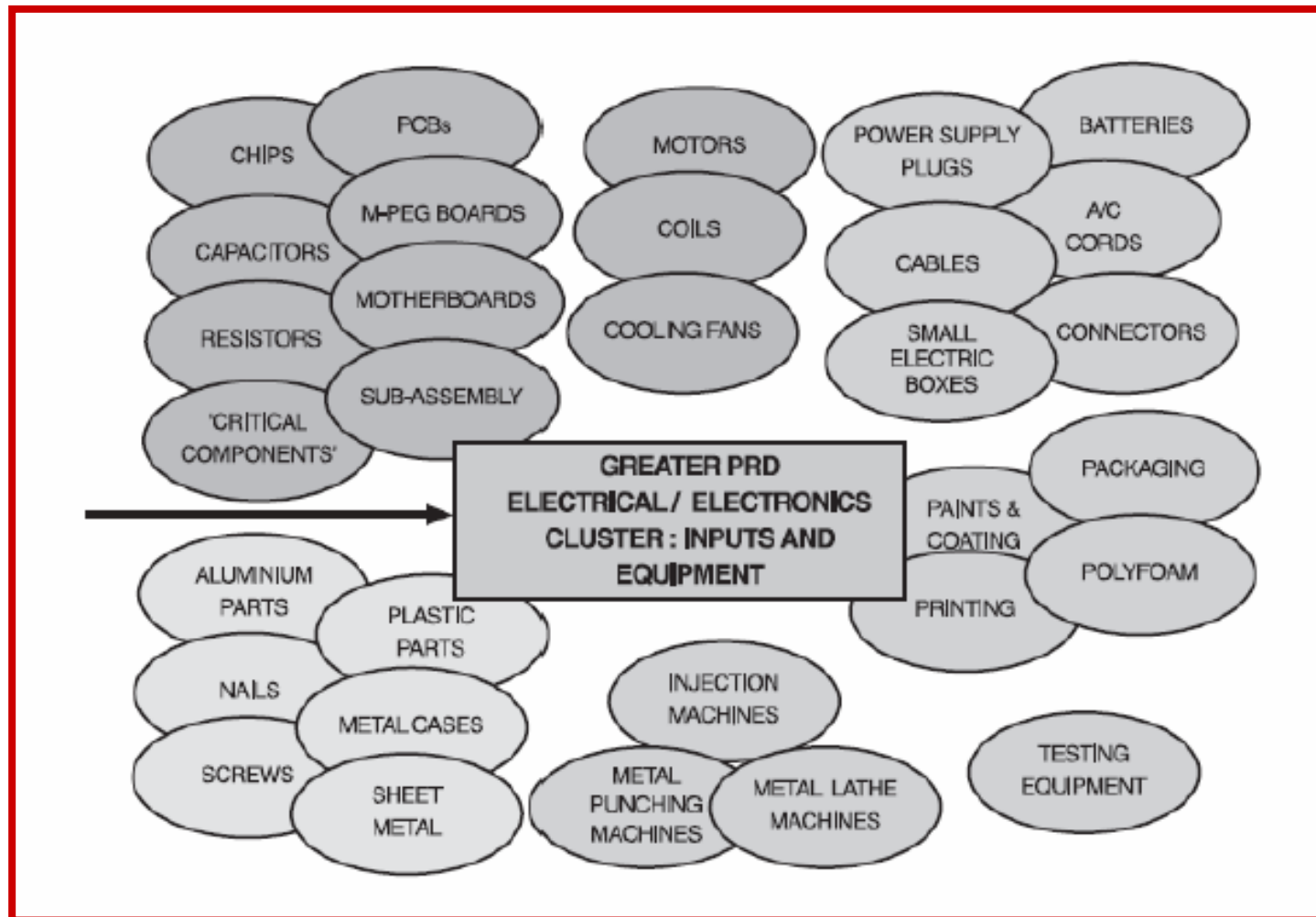
Source : National research Council Canada

The Greater Pearl River Delta Region Electronics Clusters : end products



Source : Encyclopedia of the Nations

The Greater Pearl River Delta Region Electronics Clusters : inputs & components

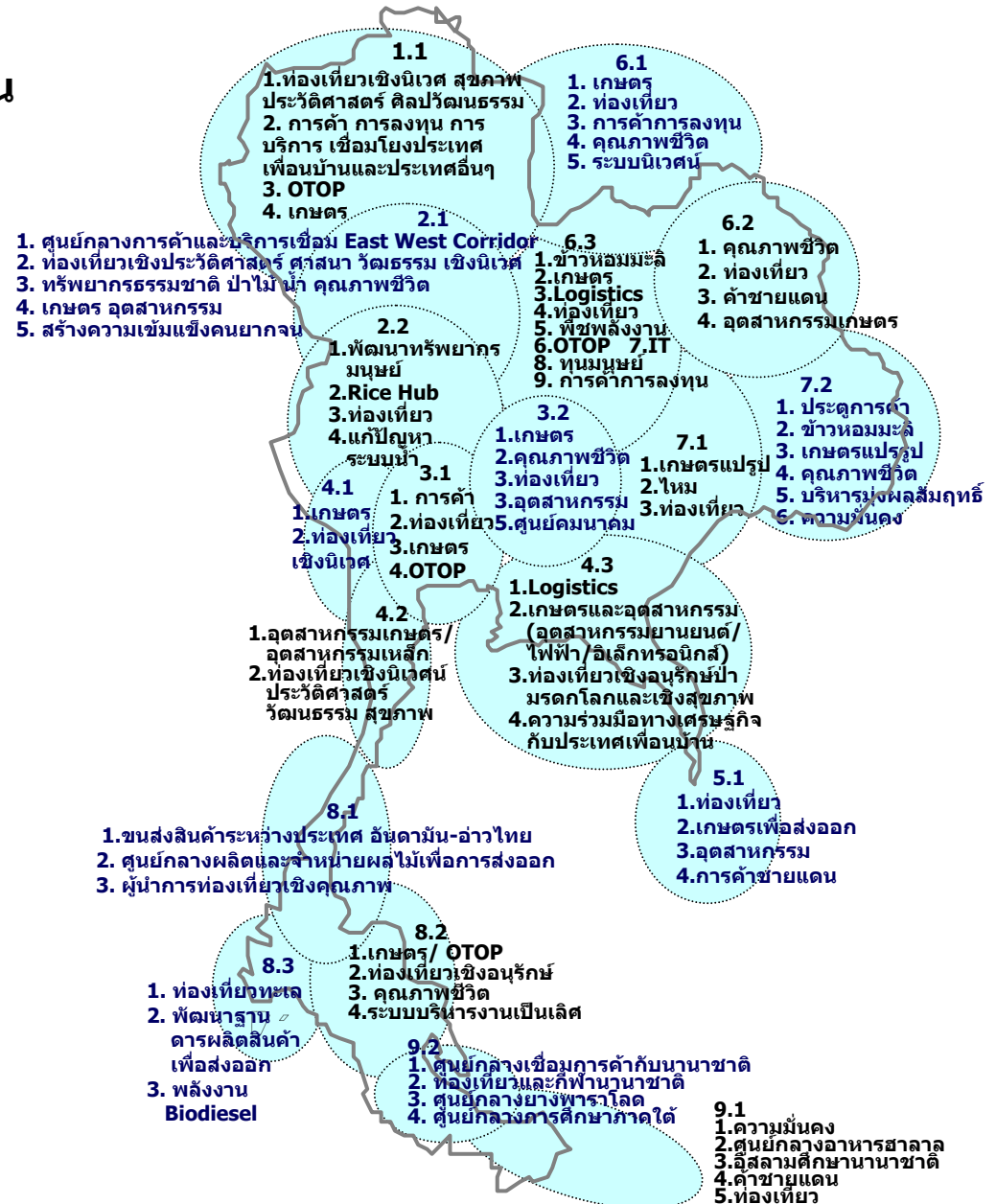


Source : Encyclopedia of the Nations

การทบทวนยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด

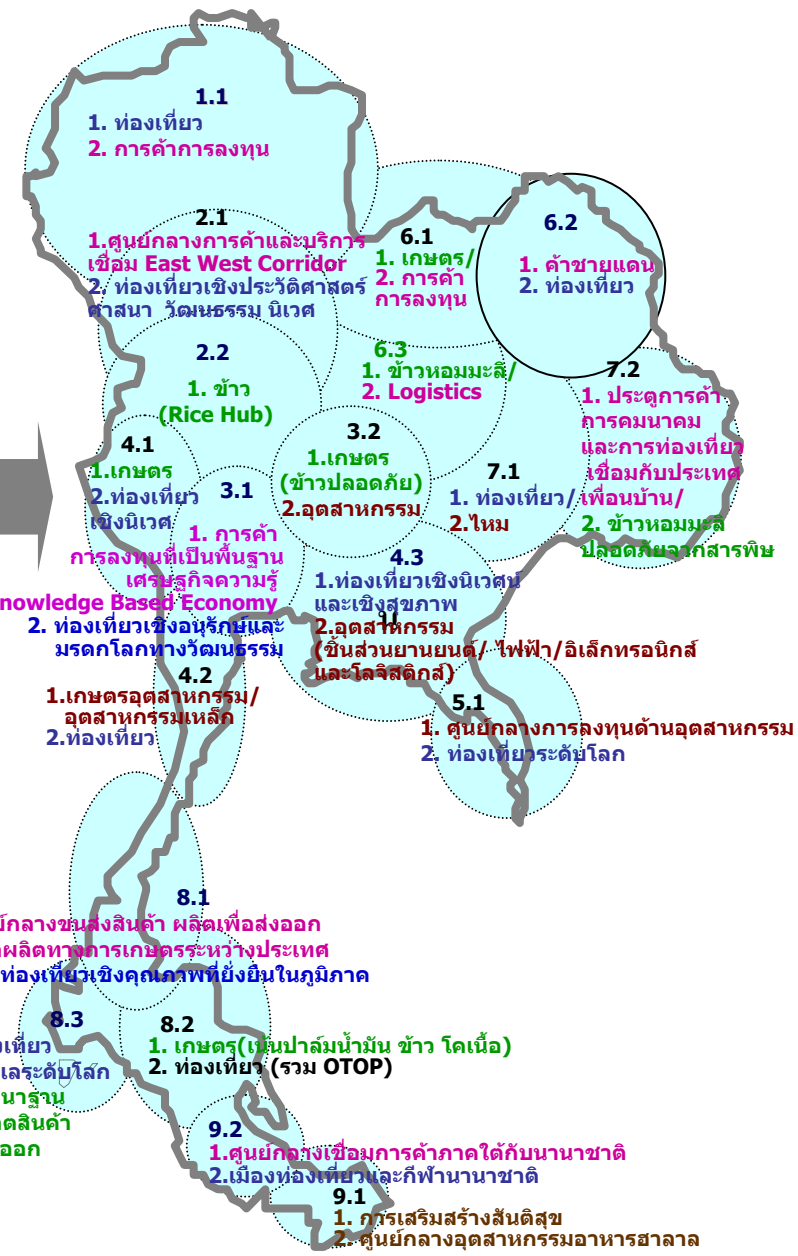
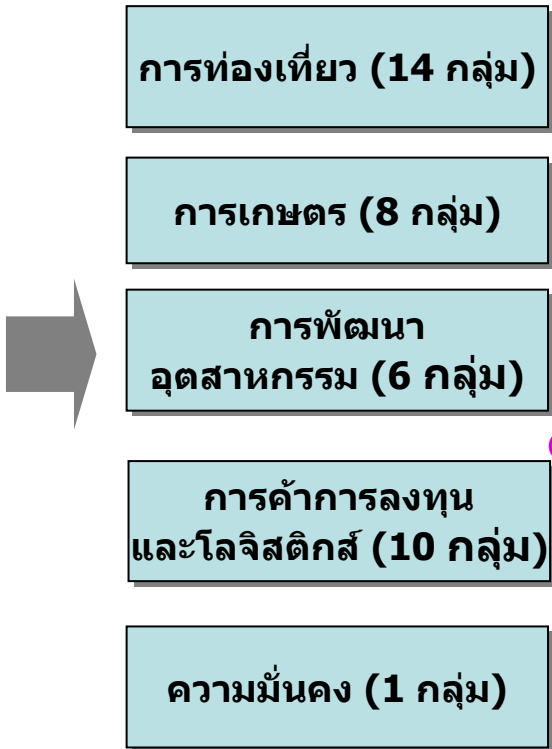
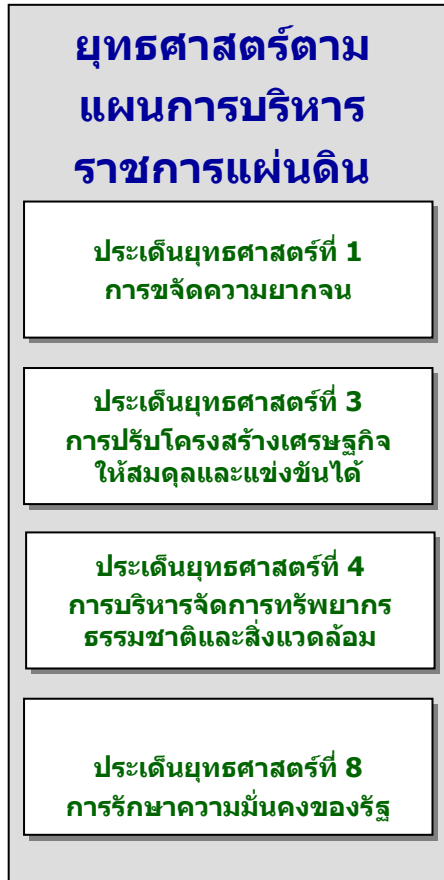
ประเด็นยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดในปัจจุบัน

1. กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน		
1.1 เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน		รวม. สุวิจน์ ลิปต์พัลลภ
2. กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง		
2.1 พิษณุโลก ตาก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์		รวม. สุรเกียรติ์ เสถียรไทย
2.2 นครสวรรค์ อุทัยธานี กำแพงเพชร พิจิตร		รวม. สุรเกียรติ์ เสถียรไทย
3. กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน		
3.1 นนทบุรี พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี อ่างทอง		รวม. วิษณุ เครืองาม
3.2 สระบุรี ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท		รวม. สุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ
4. กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง		
4.1 ราชบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม กาญจนบุรี		รวม. สุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ
4.2 เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร		รวม. วิษณุ เครืองาม
4.3 ฉะเชิงเทรา สมุทรปราการ นครนายก สระแก้ว ปราจีนบุรี		รวม. สมคิด จาตุศรีพิทักษ์
5. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก		
5.1 ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด		รวม. สมคิด จาตุศรีพิทักษ์
6. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน		
6.1 อุตรดิตถ์ หนองบัวลำภู หนองคาย เลย		รวม. สุชัย เจริญรัตนกุล
6.2 มุกดาหาร สกลนคร นครพนม กาฬสินธุ์		รวม. สุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ
6.3 ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด		รวม. สุชัย เจริญรัตนกุล
7. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง		
7.1 นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์		รวม. สุวิจน์ ลิปต์พัลลภ
7.2 อุบลราชธานี อำนาจเจริญ ศรีสะเกษ ยโสธร		รวม. ชิดชัย วรรณเสถียร
8. กลุ่มจังหวัดภาคใต้		
8.1 สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง		รวม. สุชัย เจริญรัตนกุล
8.2 นครศรีธรรมราช ตรัง พัทลุง		รวม. เนวิน ชิดชอบ
8.3 ภูเก็ต พังงา กระบี่		รวม. สุวิจน์ ลิปต์พัลลภ
9. กลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน		
ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน		
9.1 ปัตตานี ยะลา นราธิวาส		รวม. ชิดชัย วรรณเสถียร
9.2 สงขลา สตูล		รวม. ชิดชัย วรรณเสถียร



การทบทวนยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด (ต่อ)

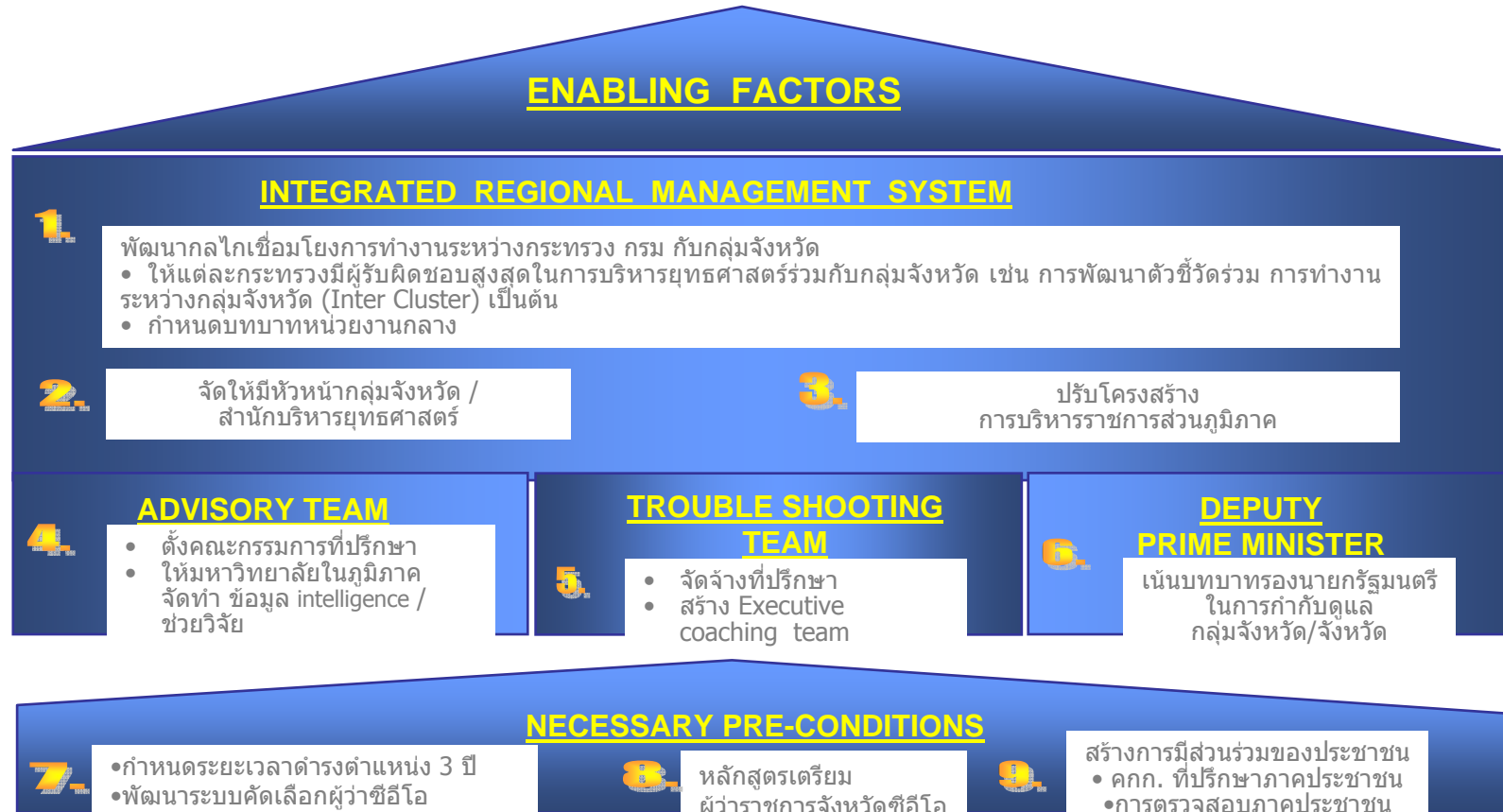
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่กลุ่มจังหวัดเลือกจะมุ่งเน้น



สรุปการทบทวนยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด

- ทุกกลุ่มจังหวัดยืนยันประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้เดิม
- ได้มีการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์เพื่อจัดลำดับความสำคัญและคัดเลือกประเด็นยุทธศาสตร์ที่จะมุ่งเน้น จำนวน 2 ประเด็นยุทธศาสตร์
- มีความสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แนวทางการปรับปรุงระบบการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ



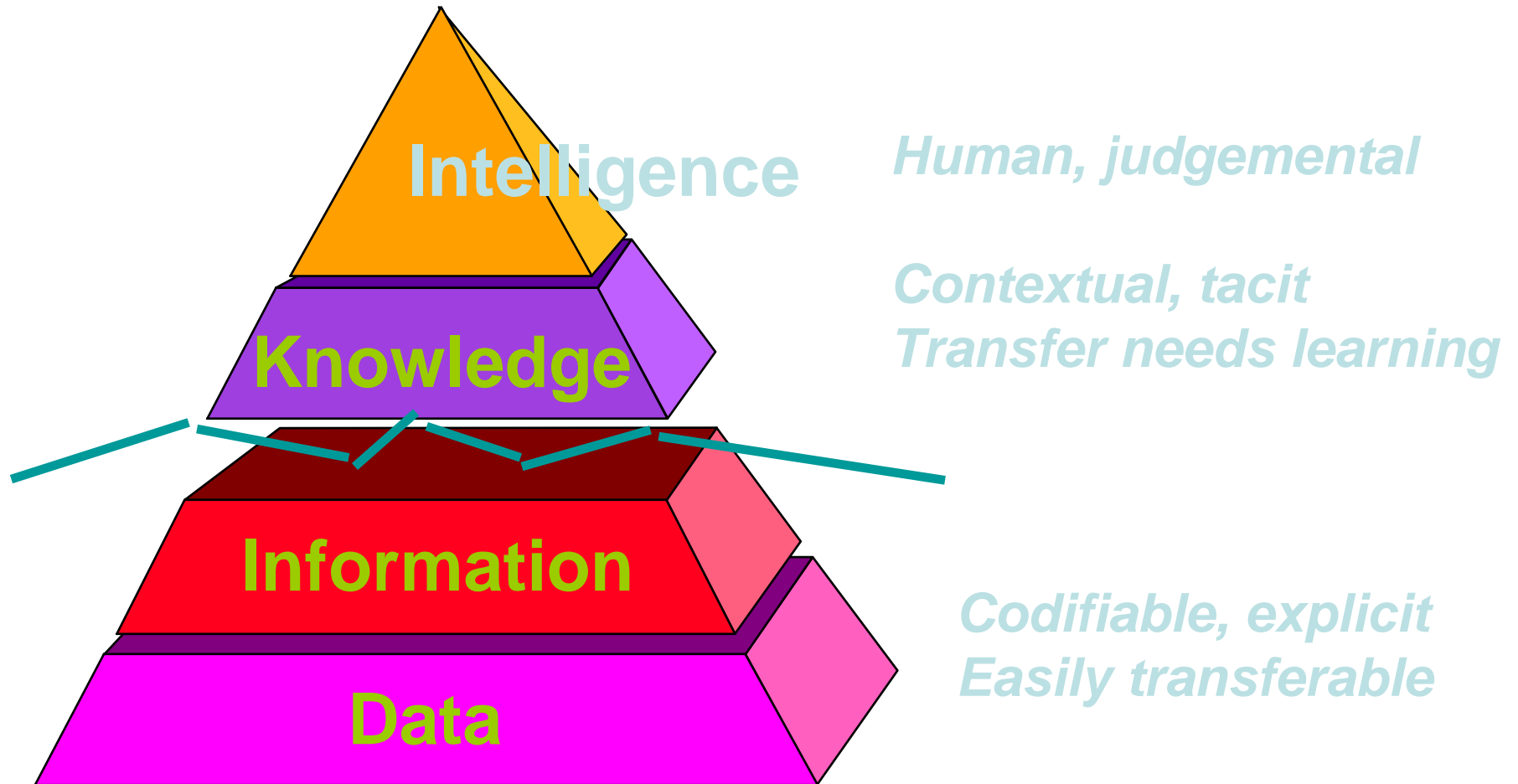
สรุปผลการประชุม

เห็นชอบกับแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการแต่งตั้งผู้ว่าฯ และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ได้มอบหมายให้รมว. วิชาฯ และรมว. ชิดชัยฯ ไปพิจารณาร่วมกัน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

“**มาตรา 11** ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถ ประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...”

Knowledge is Different (1)



Two Kinds of Knowledge

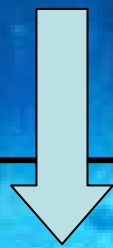
- Tacit: tacit or unarticulated knowledge is more personal, experiential, context specific, and hard to formalize; is difficult to communicate or share with others; and is generally in the heads of individuals and teams.
- Explicit: explicit knowledge can easily be written down and codified.

ความรู้ที่ชัดเจน
(Explicit Knowledge)



อธิบายได้
แต่ยังไม่ถูกนำไปบันทึก

(1)



อธิบายได้
แต่ไม่ยอมอธิบาย

(2)

อธิบายไม่ได้

(3)

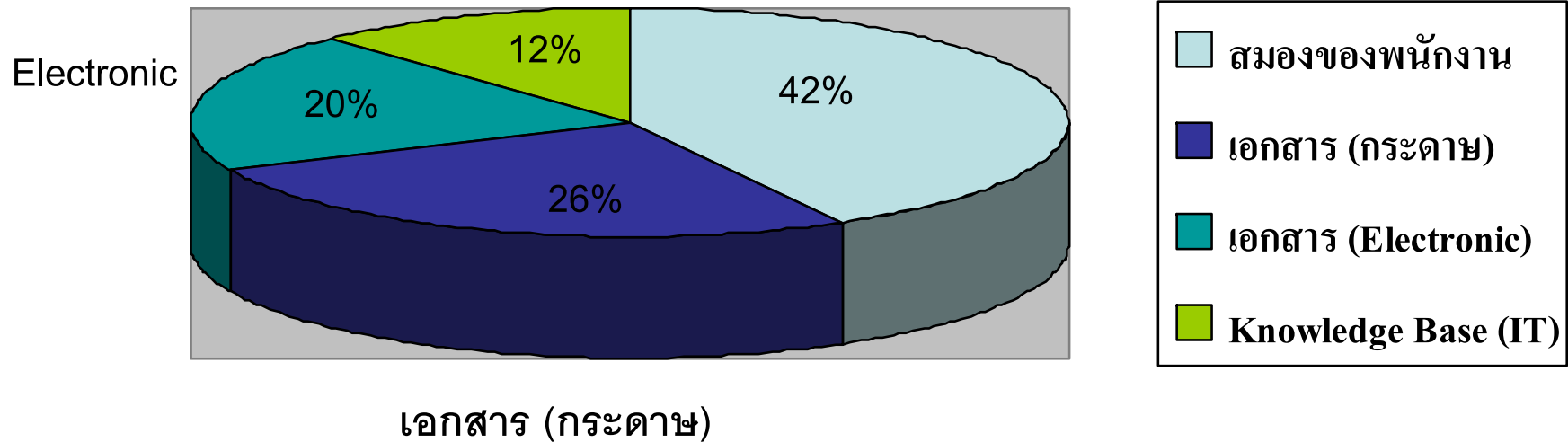
ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน
(Tacit Knowledge)

Tomohiro Takanashi

แหล่งเก็บความรู้ในองค์กร (คลังความรู้)

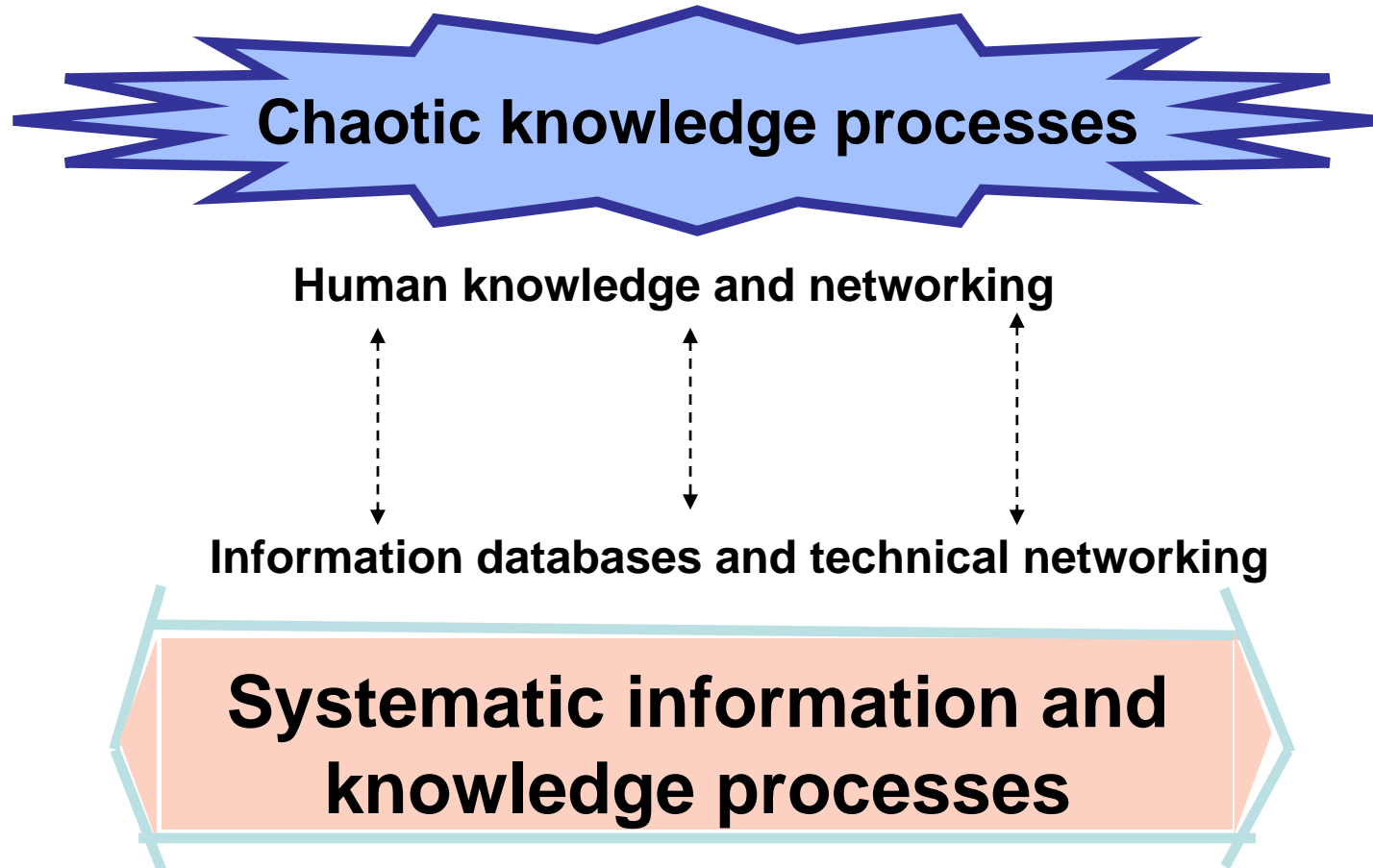
ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base ,IT)

สมองของพนักงาน



Source: Survey of 400 Executives by Delphi

Knowledge is Different (2)



การถ่ายทอดความรู้

เอกสาร (Document) - กฎ ระเบียบ
(Rule), วิธีปฏิบัติงาน (Practice)
ระบบ (System)

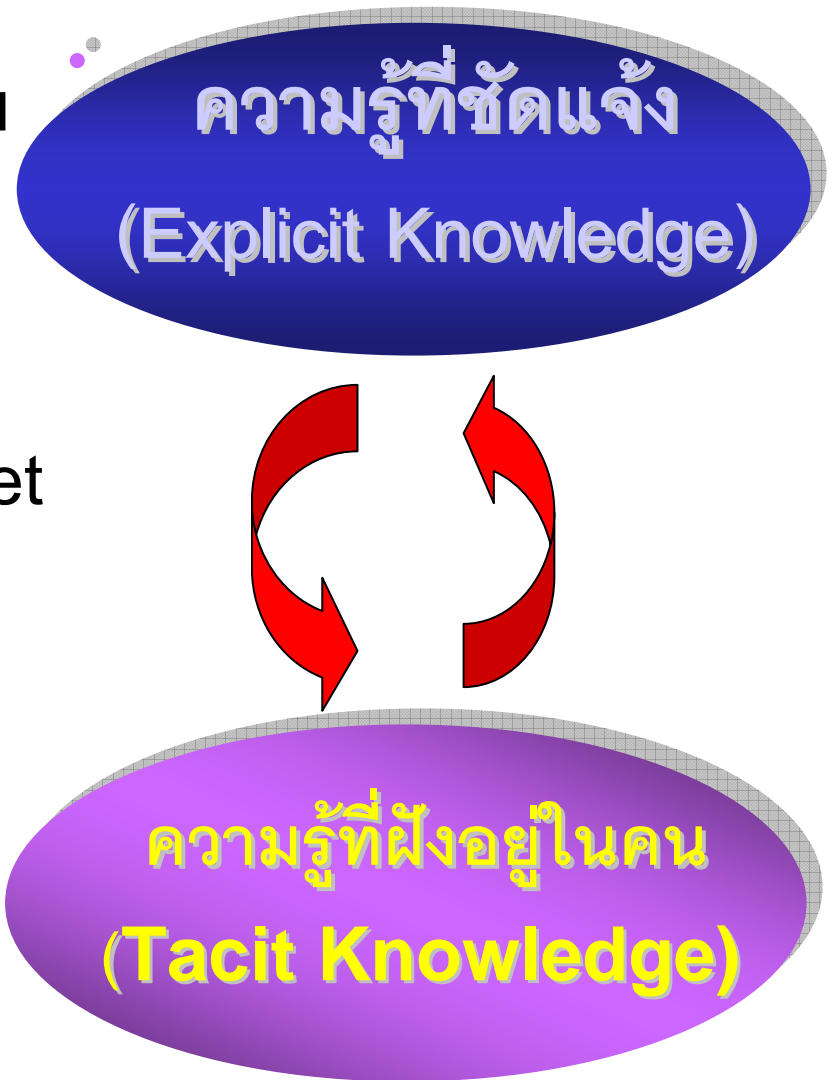
สื่อต่างๆ - วีซีดี ดีวีดี เทป Internet

ทักษะ (Skill)

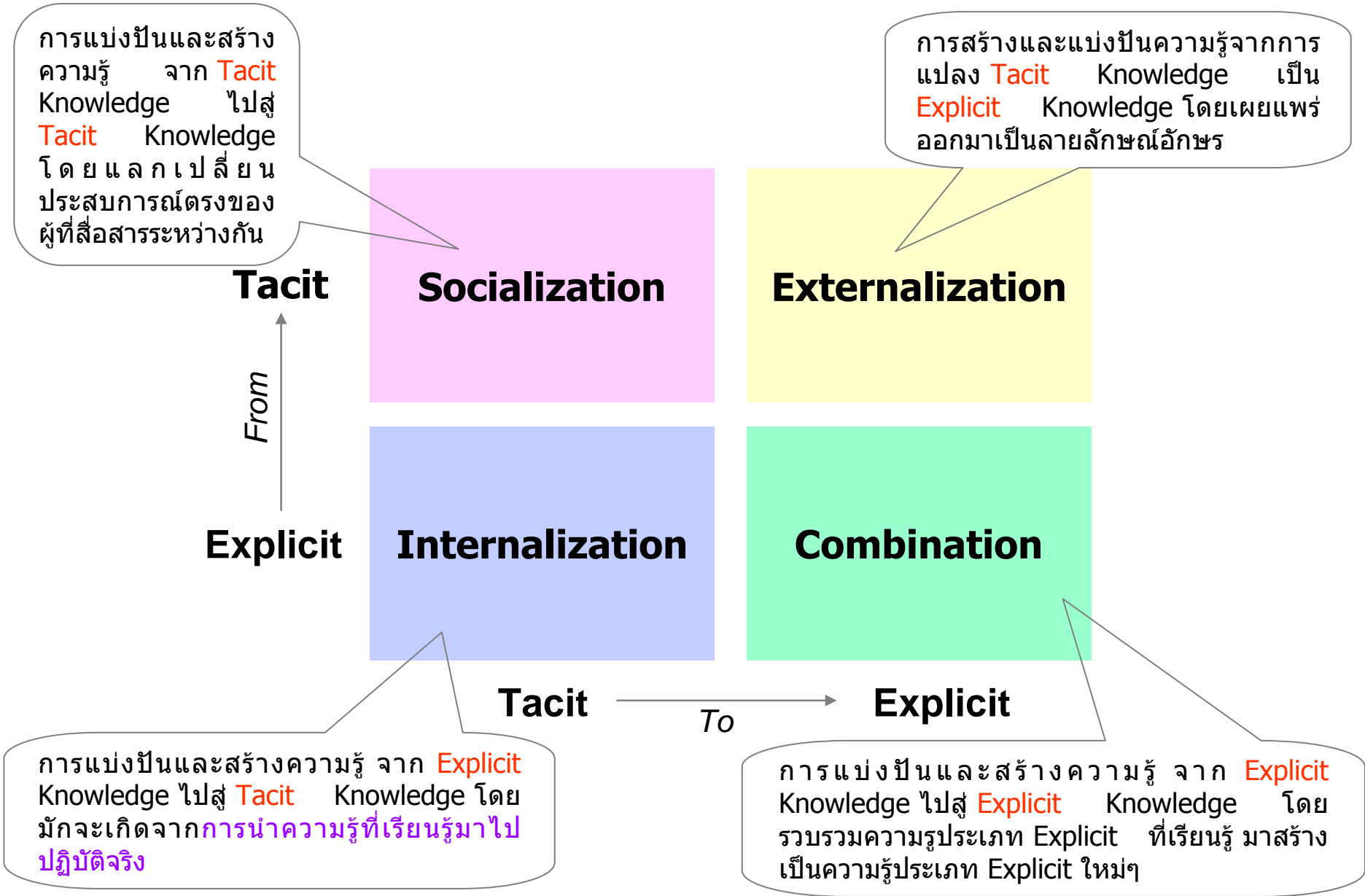
ประสบการณ์ (Experience)

ความคิด (Mind of individual)

พรสวรรค์ (Talent)



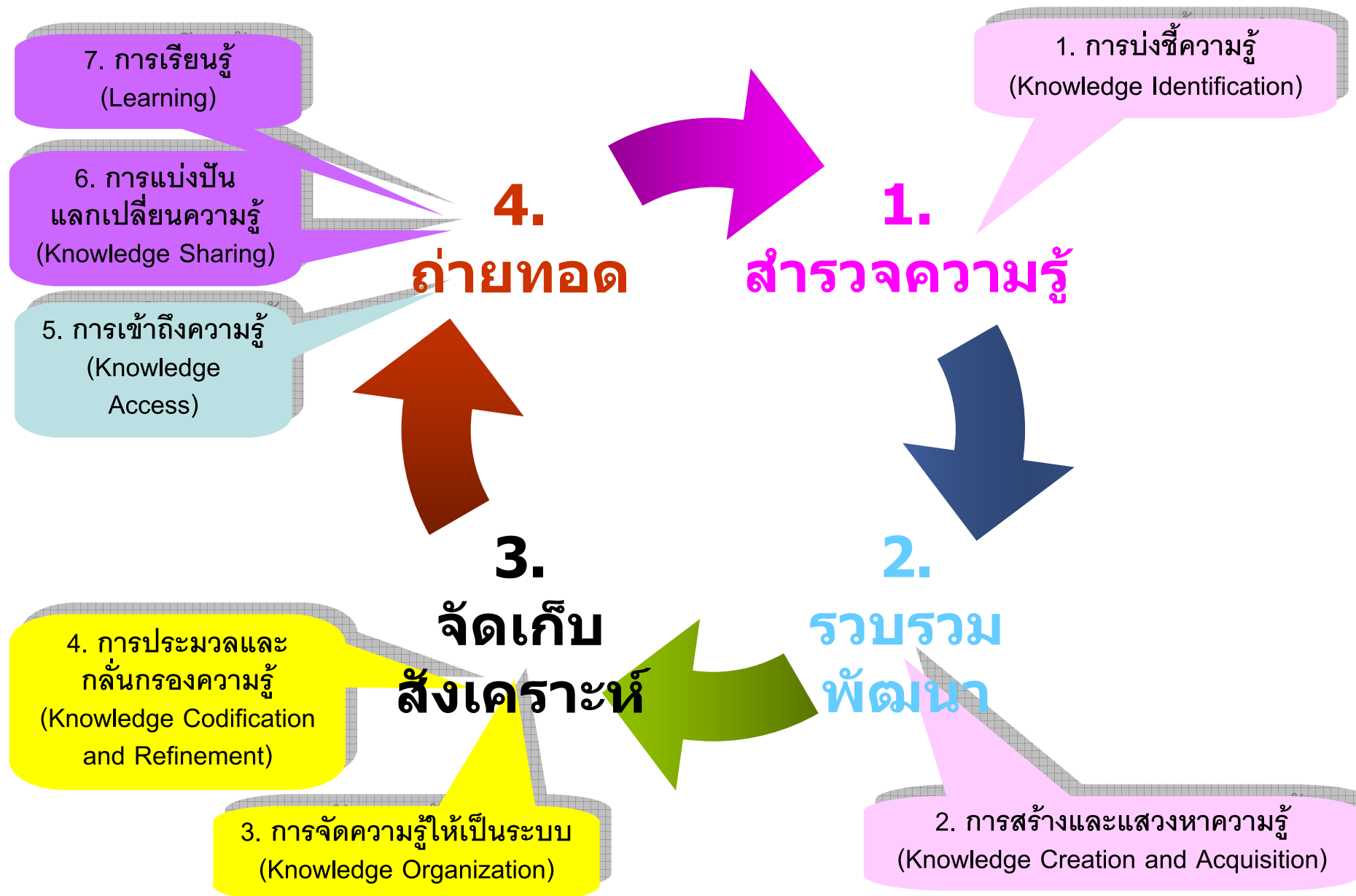
Conversion processes



Source: The knowledge creating company, I. Nonaka and H. Takeuchi

การ

จัดการความรู้ในองค์กร



กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

เราต้องมีความรู้เรื่องอะไร
เรามีความรู้เรื่องนั้นหรือยัง

ความรู้อยู่ที่ใคร อยู่ในรูปแบบอะไร
จะเอามาเก็บรวมกันได้อย่างไร

จะแบ่งประเภท หัวข้ออย่างไร

จะทำให้เข้าใจง่ายและสมบูรณ์อย่างไร

เรานำความรู้มาใช้งานได้ง่ายหรือไม่

มีการแบ่งปันความรู้ให้กันหรือไม่

ความรู้นั้นทำให้เกิดประโยชน์กับองค์กรหรือไม่
ทำให้องค์กรดีขึ้นหรือไม่

1. การบ่งชี้ความรู้
(Knowledge Identification)

2. การสร้างและแสวงหาความรู้
(Knowledge Creation and Acquisition)

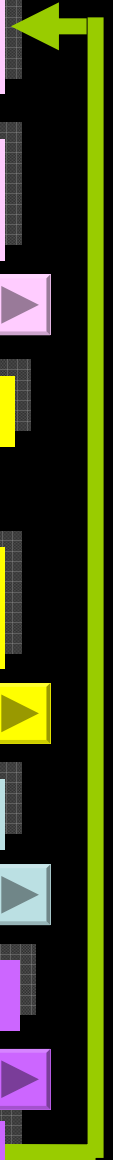
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ(Knowledge Organization)

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้
(Knowledge Codification and Refinement)

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

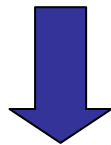
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

7. การเรียนรู้ (Learning)

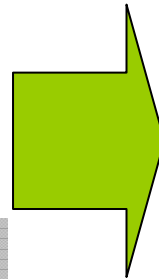


กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

เราต้องมีความรู้เรื่องอะไร
เรามีความรู้เรื่องนั้นหรือยัง



ความรู้อยู่ที่ใคร อยู่ใน
รูปแบบอะไร
จะเอามาเก็บรวมกันได้
อย่างไร



1. การบ่งชี้ความรู้

(Knowledge Identification)

- การบ่งชี้ความรู้ที่องค์กรจำเป็นต้องมี
- วิเคราะห์รูปแบบและแหล่งความรู้ที่มีอยู่

2. การสร้างและแสวงหาความรู้

(Knowledge Creation and Acquisition)

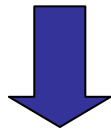
- สร้างและแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายทั้งภายใน/ภายนอก เพื่อจัดทำเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการ



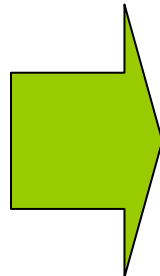
กระบวนการจัดการความรู้

(Knowledge Management Process)

จะแบ่งประเภท
หัวข้ออย่างไร



จะทำให้เข้าใจง่าย
และสมบูรณ์
อย่างไร



3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

(Knowledge Organization)

- แบ่งชนิดและประเภทของความรู้ เพื่อจัดทำระบบให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

(Knowledge Codification and Refinement)

- จัดทำรูปแบบและ “ภาษา” ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
- เรียบเรียงปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการ



กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

เรานำความรู้มา
ใช้งานได้ง่าย
หรือไม่



5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

- ความสามารถในการเข้าถึง
ความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ใน
เวลาที่ต้องการ

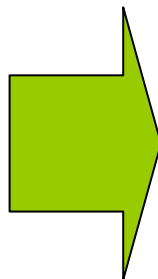


กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

มีการแบ่งปันความรู้
ให้กันหรือไม่



ความรู้นั้นทำให้เกิด
ประโยชน์กับองค์กร
หรือไม่
ทำให้องค์กรดีขึ้น
หรือไม่



6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

- การจัดทำเอกสาร การจัดทำฐานความรู้
ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)
- ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)
- การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation)

7. การเรียนรู้ (Learning)

- นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ
- แก้ปัญหาและปรับปรุงองค์กร

ศูนย์บริการร่วม

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม



เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS)

สถานที่ให้บริการ	ประเภทการให้บริการ	ผลการให้บริการ
<p>-สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต</p>   <p>-ห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ต จังหวัดเชียงใหม่</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการ 22 งานบริการ จำนวน 17 หน่วยงาน ได้แก่ - ให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ - ยื่นแบบภาษี - ทำบัตรประจำตัวประชาชน - จองตั๋วรถ บ.ช.ส. - จองตั๋วเครื่องบิน - งานบริการไปรษณีย์ - ฯลฯ - ขณะนี้เปิดให้บริการอย่างไม่เป็นทางการแล้ว 	<p>สถิติผู้ใช้บริการ 20,863 ราย (26 ม.ค. 48-24 ก.ค. 48)</p> 

การดำเนินการ (ต่อ)

เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้า เซ็นทรัล แอร์พอร์ต
พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่



- ในระยะแรกมีหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนเข้าร่วมโครงการ รวม 27 หน่วยงาน นำงานบริการต่าง ๆ มาบริการประชาชน รวม 33 งานบริการ
- บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด ให้ใช้พื้นที่โดยไม่คิดค่าเช่า เป็นระยะเวลา 1 ปี

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

กรณีตัวอย่าง

New Public Management



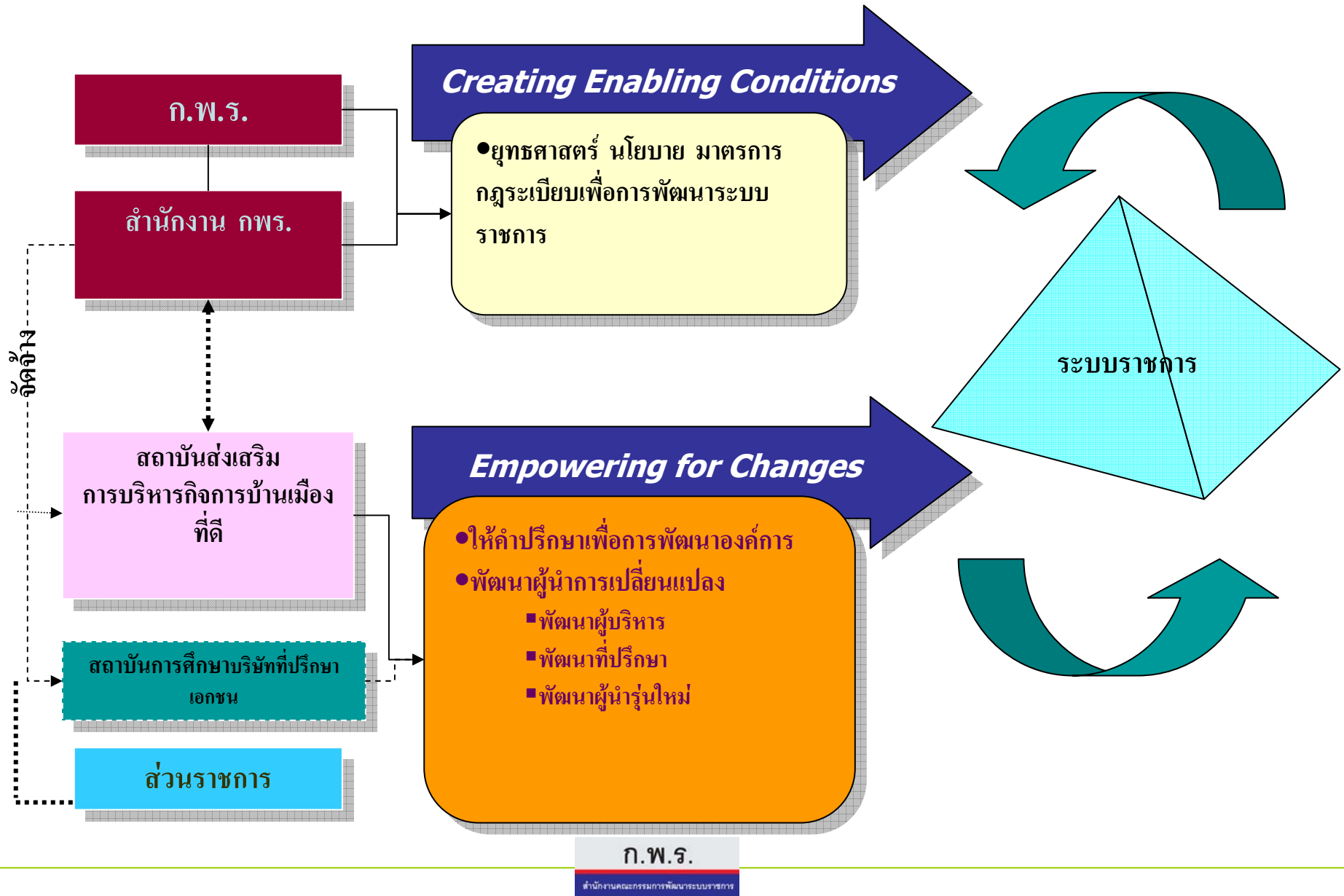
Non-core functions

Service provider



spin-off

รูปแบบการดำเนินงานของสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร.





ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ