

ตัวอย่างความโดดเด่นรายหมวด

ปี 2558

หมวด 1- จังหวัดนครพนม

- ขับเคลื่อนด้วยค่านิยม “บริการดี มีผลสัมฤทธิ์ เศรษฐกิจพอเพียงเคียงคู่สู่อาเซียน” ที่ส่งเสริมให้บุคลากรยึดเป็นหลักในการปฏิบัติงาน โดยบริการดี
- กำหนดทิศทางขององค์กรตามแผนพัฒนาจังหวัด 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นหลักในการจัดทำแผน เชื่อมโยงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาลแผนพัฒนากลุ่มจังหวัด กับความต้องการของประชาชนตามแผนพัฒนาอำเภอ แผนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับต่างๆ
- รับฟังปัญหาความต้องการและความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับต่างๆ เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของจังหวัดร่วมกัน
- คัดเลือกชุมชนที่มีสภาพปัญหาแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มเพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ
- ได้รับการประเมินจากสำนักงานสถิติแห่งชาติให้เป็นจังหวัดที่ประชาชนมีความสุขที่สุดในประเทศ ลำดับที่ 1

ระบบการนำองค์กรจังหวัดนครพนม

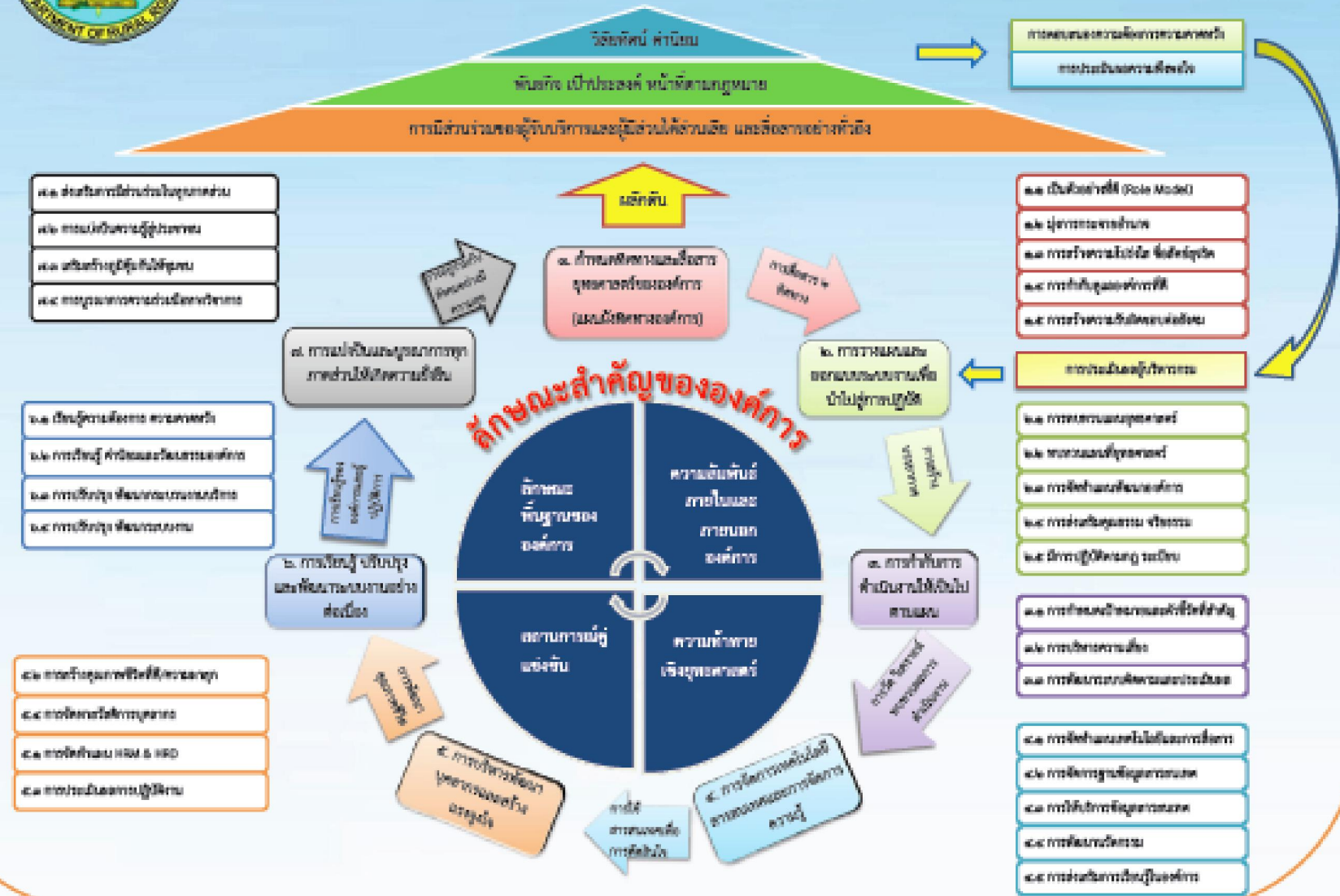


ความโดดเด่นรายหมวด - กรมทางหลวงชนบท

- ระบบการนำองค์การที่เน้นความโปร่งใส ยึดหลักนิติธรรม การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และความมีจริยธรรมของผู้บริหารที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่บุคลากร มาอย่างต่อเนื่องทุกยุคทุกสมัย
- ผู้นำกระตุ้น ผลักดัน สร้างผลงาน ต่าง ๆ ด้วยความมุ่งมั่น ลดความขัดแย้ง หล่อหลอมบุคลากรในองค์การให้สอดคล้องกับ ค่านิยม “รวดเร็ว เรียบง่าย ไร้เหตุผล ทำงานเป็นที่มออย่างมืออาชีพ”
- มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีเพื่อกำกับติดตามและควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเป้าประสงค์ขององค์การ โดย ใช้ ก ล ไ ก ก า ร ชั บ เ ค ลี อ น นโยบายใน 3 ลักษณะ
- สร้างเครือข่ายการดูแลทางหลวงชนบทและอาสาสมัครกว่า 9,500 คน ตลอดจนการบูรณาการร่วมกับมหาวิทยาลัยและสถาบันอาชีวศึกษาเครือข่าย ในการจัดเขตศึกษาเชิงพื้นที่ในเชิงลึกเพื่อศึกษาและดูแลพื้นที่อย่างใกล้ชิด รวมทั้งมีการคาดการณ์ผลกระทบ และจัดทำ EIA ได้เกินกว่ามาตรฐาน ที่กำหนด สามารถสะท้อนความสำเร็จให้กรมทางหลวงชนบทได้รับรางวัล ด้านการพัฒนาองค์การ และด้านความโปร่งใสมาแล้วถึง 21 รางวัล



ระบบการนำองค์การของกรมทางหลวงชนบท (Leadership Model : LDM)



ภาพที่ 1 ระบบการนำองค์การ

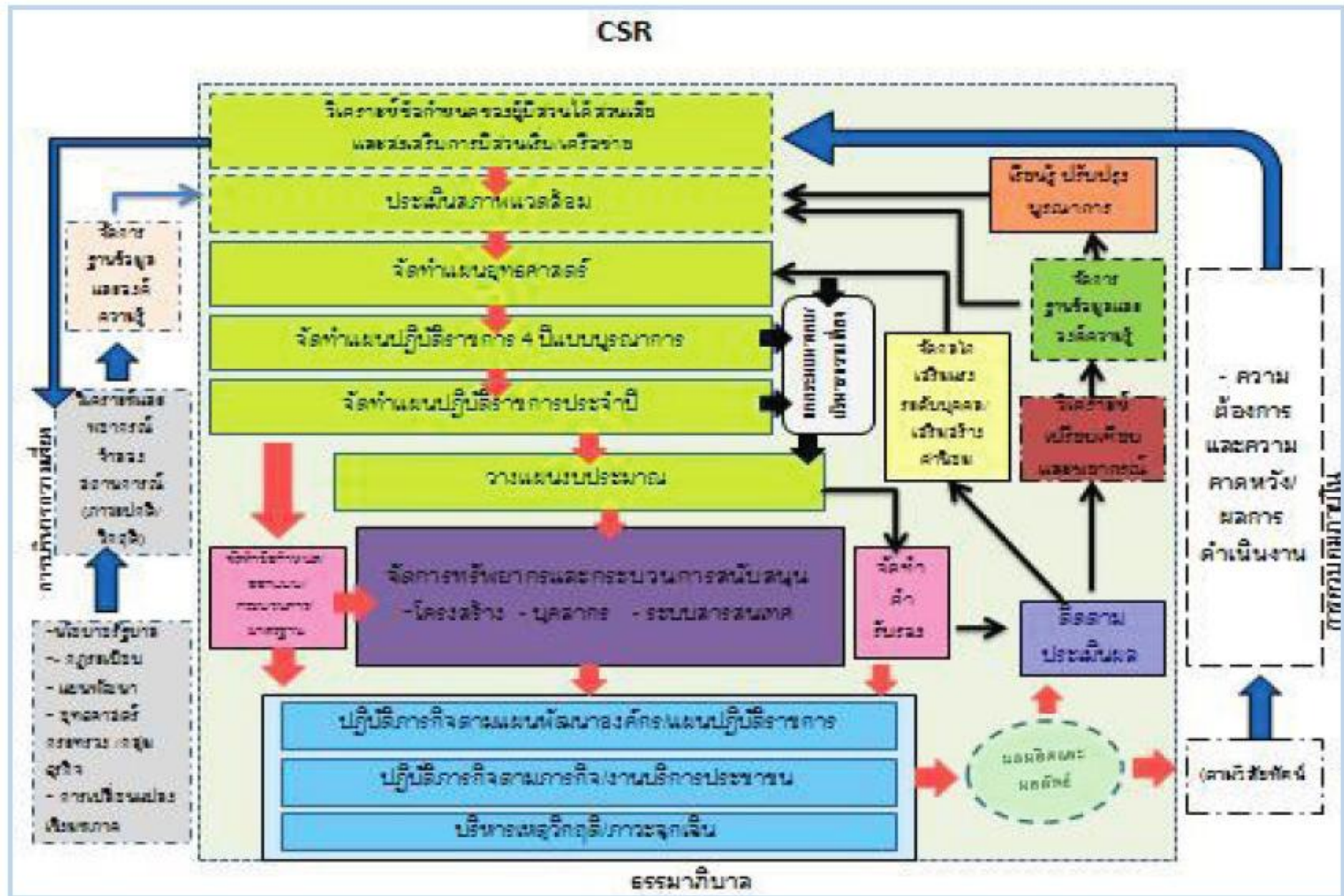
ระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีของกรมทางหลวงชนบท



ภาพที่ 4 ระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี
ของกรมทางหลวงชนบท

หมวด 2- จังหวัดตาก

- คำขวัญจังหวัดตาก “ธรรมชาติน่ายล ภูมิพลเชื่อนใหญ่ พระเจ้าตาก เกรียงไกร เมืองไม้และป่างาม” ที่สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ที่กระชับชัดเจนว่า “เมืองน่าอยู่ ประตุการค้าชายแดน”
- แม้ว่าจังหวัดตาก จะเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูงบ่อยแต่วิสัยทัศน์ของจังหวัดไม่มีการเปลี่ยนไป ผู้บริหาร แต่ละท่านได้กำหนดทิศทางการบริหารราชการของจังหวัดไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของจังหวัด ส่งผลทำให้การพัฒนาจังหวัดเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
- ความท้าทายที่สำคัญ คือ การบริหาร ราชการแบบบูรณาการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบาย การให้บริการที่เป็นเลิศภายใต้ข้อจำกัด และการเชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานร่วมกันของทุกภาคส่วน
- มีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนโดยการมีส่วนร่วมของทุกส่วนราชการ ภาคประชาชน และภาคเอกชน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ได้กำหนดวาระสำคัญได้แก่ยุทธศาสตร์ 3 คือน “คืนธรรมชาติ คืนวัฒนธรรม คืนคนตาก”



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดทำแผนการพัฒนาจังหวัดตาก

ตารางที่ 1 ปัจจัยสำคัญประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดตาก

ปัจจัยภายใน/ภายนอก	วิธีการรวบรวม/ แหล่งข้อมูล	ความถี่	เครื่องมือที่ นำมาใช้	ผู้ที่เกี่ยวข้อง
1. ทิศทางและ โครงสร้างขององค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - การระดมความคิดเห็น - การสำรวจความคิดเห็น - การประชุมสัมมนา - เอกสารมติ ก.น.จ. 	อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> - SWOT Analysis - Vision Mission Statement - Strategy Map - Benchmarking 	ผวจ. หัวหน้า ส่วนราชการ กพร. ก.น.จ. ก.บ.ก.และ ก.บ.จ. ทุกภาคส่วน

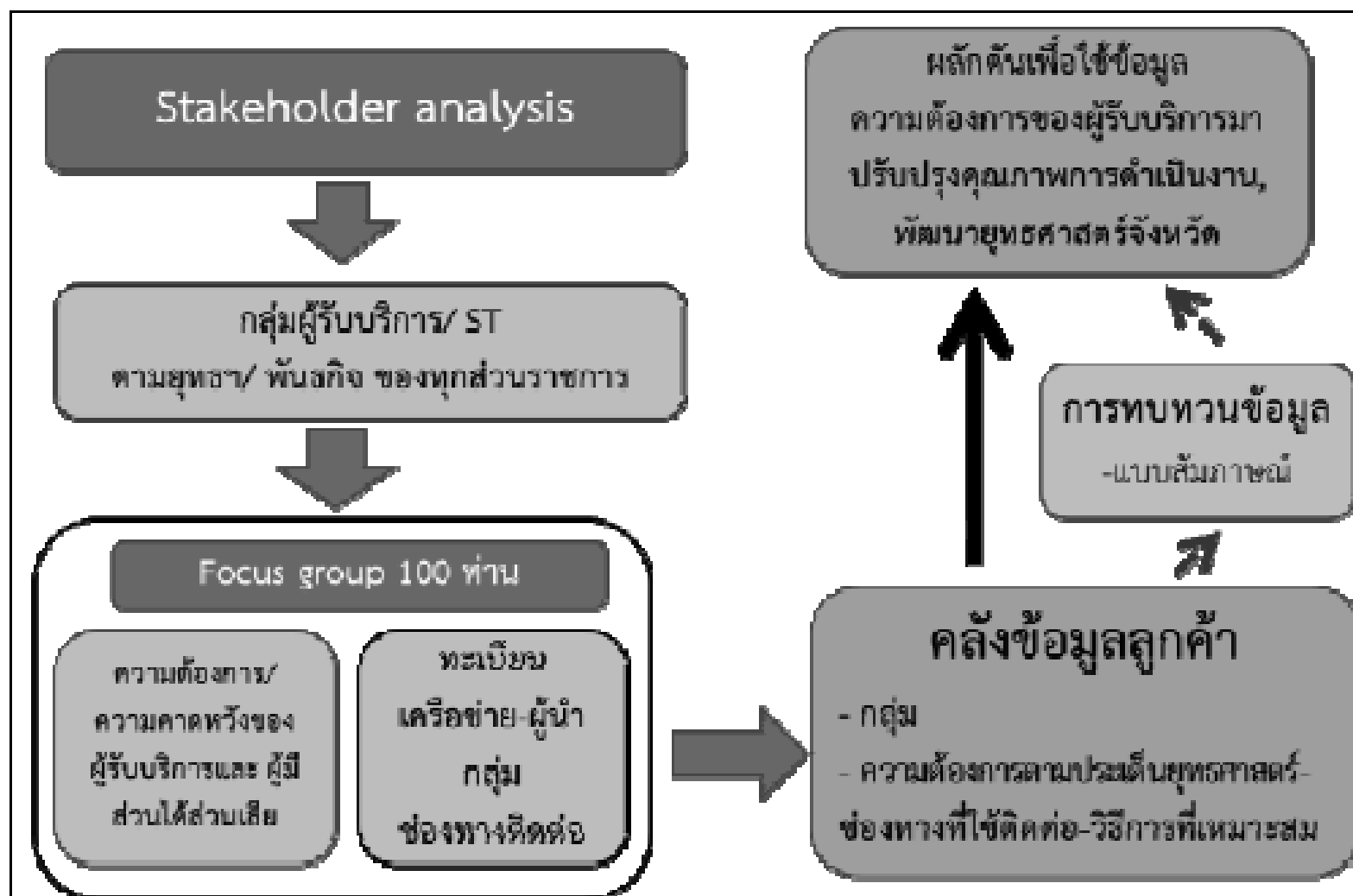
2. ลักษณะเฉพาะที่เป็นจุดเด่นขององค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความคิดเห็น - การประชุมสัมมนา - ข้อมูลจาก website 	อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> - SWOT Analysis - Core Competency - Benchmarking
3. กฎหมายที่สำคัญเกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสาร/สิ่งพิมพ์ - ข้อมูลจาก website 	อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> - SWOT Analysis
4. นโยบาย/แผน/ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าร่วมประชุมสัมมนา - ข้อมูลจาก website - เอกสาร/สิ่งพิมพ์ 	อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> - SWOT Analysis
5. ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุมประชาคม/การสัมมนา - การพบปะพูดคุย/หารือ/รับฟังความคิดเห็น/แบบสำรวจ - Focus Group/Interview 	อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> - SWOT Analysis - Trend Analysis - Customer Relationship Management
6. นวัตกรรม/การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางด้านเทคโนโลยี	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาและติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี/การ 	อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> - SWOT Analysis - Trend

หมวด 3- สมุทรสงคราม

- เป็นจังหวัดขนาดเล็กที่มีความอุดมสมบูรณ์ทั้งอาหารทะเล ผลไม้ ธรรมชาติและสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์
- กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป็น 5 กลุ่มพร้อมทั้งกลไกการส่งเสริมและพัฒนาตามความต้องการของแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง
- การใช้เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลไกในการรับฟังความคิดเห็นและสร้างการสื่อสารแบบสองทิศทางระหว่างกลุ่มต่าง ๆ
- มุ่งพัฒนาความสัมพันธ์และการให้บริการประชาชนผ่านโครงการต่าง ๆ ที่ชุมชนให้ความเห็นและคัดเลือกมาดำเนินการ เช่น โครงการลงแขกลงคลอง ที่เป็นกิจกรรมพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่ภาครัฐ ประชาชน เอกชน และนักท่องเที่ยวยุบรวมใจร่วมแรงขุดลอกคลองให้สะอาดจนเป็นต้นแบบของกิจกรรมการสร้างความร่วมมือของทุกภาคส่วน
- จุดเด่นคือการใช้เครื่องมือ KM ในการเรียนรู้ รับฟัง สนับสนุน และสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ตารางที่ 4-1 ตัวอย่างการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	กลไกการส่งมอบ	ช่องทางที่ใช้	ความต้องการของผู้รับบริการ/ST
1.ผู้นำชุมชน 1.1 กำนันผู้ใหญ่บ้าน/ ผู้นำสตรี 1.2 ผู้นำอาสาสมัคร ทุก ภาคส่วน 1.3 คณะกรรมการศูนย์ ถ่ายทอดฯ 1.4 สหกรณ์ทุกประเภท	1.ให้ข้อมูลด้านการเกษตร ที่ปลอดภัยได้มาตรฐาน ช่องทางการตลาด ที่ ปรึกษาแก่กลุ่ม เกษตรกร 2.ส่งเสริมสนับสนุนผู้นำ กลุ่ม องค์กร เครือข่าย ให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถบริหารจัดการ กิจกรรมในชุมชน ระดับหมู่บ้าน/ตำบล/ อำเภอ/จังหวัด	1.จัดเวที ประชาคม 2.สร้างเครือข่าย 3.ประชุม/อบรม/ สัมมนา 4.แบบสอบถาม 5.กล่องแสดง ความคิดเห็น 6.บริการเคลื่อนที่	1.เวทีประชาคมใน พื้นที่ 2.Website 3.Walk in 4.หอกระจายข่าว 5.วิทยุท้องถิ่น 6.เคเบิลทีวี 7.แผ่นพับ 8.จดหมาย 9.จดหมายข่าว 10.กล่องแสดง ความคิดเห็น 11.ศูนย์บริหาร ถ่ายทอด เทคโนโลยี 12.ผ่านโครงการ ต่าง ๆ	1. ให้นำหน่วยงานมีการ พัฒนาส่งเสริมบุคลากร - เพิ่มจำนวนบุคลากร เช่น บุคลากร ด้านเกษตร, สาธารณสุข, ให้เหมาะสม กับการพัฒนาจังหวัด - การพัฒนาความรู้ของ บุคลากรภาครัฐด้านอาหาร ทะเลและผลไม้ปลอดภัยให้ สามารถนำความรู้ไป ส่งเสริมผู้ผลิตกลุ่มต่างๆ - มีจิตบริการ 2.ให้หน่วยงานมีการ พัฒนาและส่งเสริมการ บริหารจัดการ แบบบูรณา การการทำงานของ ส่วนราชการและเครือข่าย อื่น ๆ ในเชิงรุกอย่างจริงจัง
2.เกษตรกร 2.1 ผู้ผลิตผลไม้ &สวนไม้ผล 2.2 ประมง 2.3 ปศุสัตว์	1.ให้การตรวจรับรอง คุณภาพ GAP ด้าน ประมง/พืช/ปศุสัตว์ 2.ให้ปัจจัยการผลิตด้าน การเกษตร เช่น พันธุ์ พืช ปุ๋ยชีวภาพ			



ภาพที่ 4-1 กระบวนการเรียนรู้และรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ในการเรียนรู้ผู้รับบริการและSTจังหวัดสมุทรสงคราม Samut Songkram "C" Learning system

Learning to Know Customer

- เรียนรู้สู่การจัดการกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อการเรียนรู้

Learning to Share Customer

- พัฒนาช่องทางรับฟังความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูล ความต้องการของผู้รับบริการ
- เรียนรู้การจัดการข้อร้องเรียน
- เรียนรู้เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

Learning to Respect Customer

- เรียนรู้การสนับสนุนผู้รับบริการฯ ให้มีส่วนร่วมในการบริหารราชการ

Learning to Feedback

- เรียนรู้การศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
- เรียนรู้การทบทวนและติดตามพัฒนาระบบการให้บริการของส่วนราชการ
- เรียนรู้การคืนข้อมูลสู่สังคม

ภาพที่ 4-2 กลยุทธ์ในการเรียนรู้ผู้รับบริการฯ

หมวด 4-กรมสรรพากร

- กำหนดตัวชี้วัดหลัก และตัวชี้วัดรอง ที่สอดคล้องเชื่อมโยง สะท้อนความสำเร็จ ขององค์การในทุกมิติ สรุปลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเปรียบเทียบกับเป้าหมาย
- ใช้แหล่งข้อมูลจากภายนอกประกอบกับข้อมูลจากระบบการภายในเพื่อใช้ในการวิเคราะห์คาดการณ์การจัดเก็บภาษี
- ข้อมูลถูกสรุปให้เป็นรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งานเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ
- การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการผู้ใช้ภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีศูนย์ปฏิบัติการความมั่นคงและเฝ้าระวังภัยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล
- การจัดการความรู้ที่ตอบสนองความต้องการขององค์การ

การจัดการความรู้



บุคลากรภายใน

- เผยแพร่ กฎหมาย ระเบียบ ข้อมูล ทาง Intranet
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
- มีกระดานถาม-ตอบ เป็นรายกระบวนการงาน
- จัดทำชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs)
- สร้าง Web KM ทุกระดับ (ส่วนกลาง/สก./สท.)

ผู้รับบริการภายนอก

- เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ทาง Internet
- อบรมให้ความรู้ตามช่วงเวลาการขึ้นแบบ
- ประชุมสัมมนากับผู้ประกอบการ
- ให้บริการข้อมูลผ่าน RD Call Center

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ให้ความรู้เรื่องภาษีในมหาวิทยาลัย
- อบรม นักเรียน นักศึกษา โดยจัด RD Camp
- เชื่อมโยงข้อมูล และบูรณาการข้อมูลร่วมกัน

ภาพที่ 3 การจัดการความรู้ของกรมสรรพากร

หมวด 5 - กรมการพัฒนาชุมชน

- กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารงานบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์กรม
- ให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกกลุ่มในฐานะทุนมนุษย์
- การประเมินผลงานที่มีความยุติธรรม เทียบตรง ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- แผนการพัฒนาบุคลากรที่บูรณาการทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ
- การวัดความผูกพันของบุคลากรทุกระดับนำมาปรับปรุงความผูกพันและความพึงพอใจ
- เชื่อมโยงบูรณาการสู่การจัดการความรู้ขององค์กร และประสิทธิผลของพันธกิจของกรม



ภาพที่ 5-1 การจัดระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับระบบการนำองค์การ

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

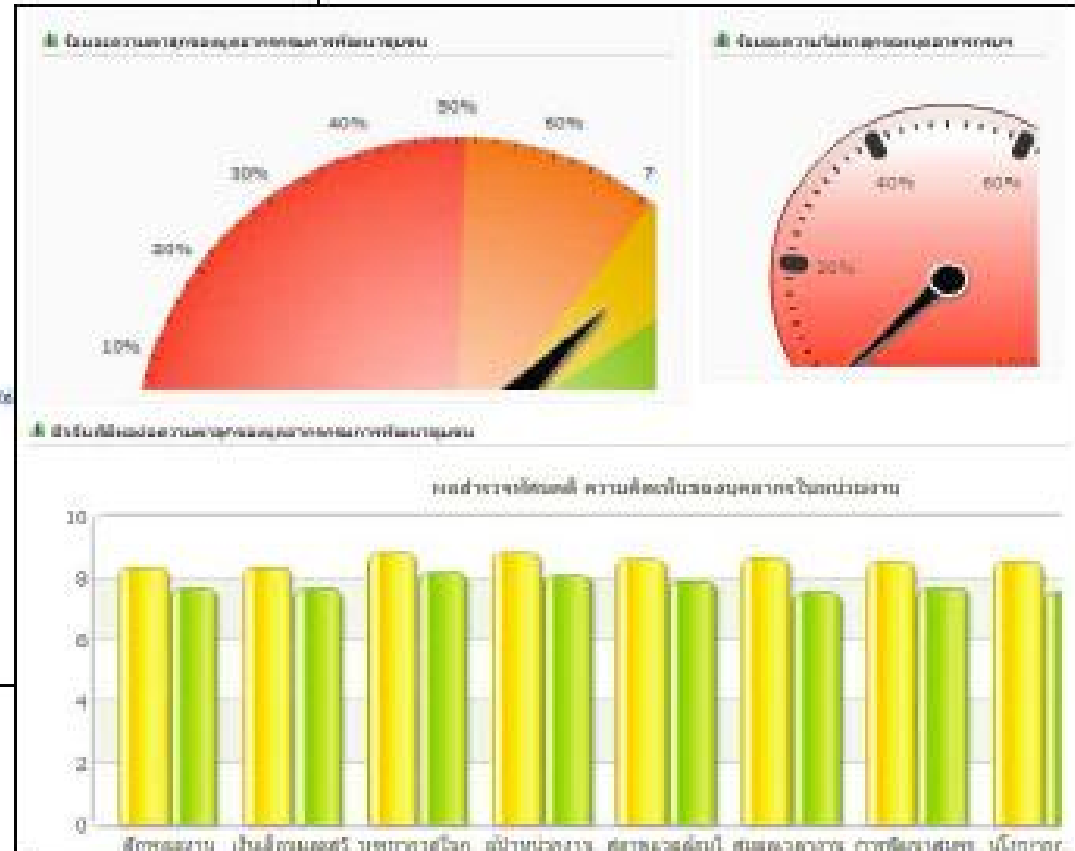
แผนปฏิบัติการประจำปี -> ปีที่ 1
 แผนปฏิบัติการประจำปี -> ปีที่ 2
 แผนปฏิบัติการประจำปี -> ปีที่ 3

จำนวนครั้งที่

การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (หรือแผนต่างๆ)
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่

การดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคม (หรือสังคม)
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่สามารถดำเนินการ

การดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคม (หรือสังคม)
 ไม่สามารถดำเนินการ
 ไม่สามารถดำเนินการ



ภาพที่ 5-3 ระบบประเมินความผาสุกออนไลน์

หมวด 6 -จังหวัดอุบลราชธานี

- วิสัยทัศน์ “ชุมชนเข้มแข็ง เมืองน่าอยู่ เป็นประตูกการค้าและท่องเที่ยว การเกษตรมีศักยภาพ”
- กำหนด 3 พันธกิจหลัก คือ (1) พัฒนาศักยภาพการผลิตด้านการเกษตรและแปรรูปสินค้าเกษตร (2) ส่งเสริมการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว และ (3) ยกกระดับคุณภาพชีวิตและพัฒนาสังคม เพื่อตอบสนองกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- พิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- กำหนดค่ามาตรฐานของกระบวนการและจุดควบคุม พร้อมทั้งมีการเฝ้าติดตาม ควบคุม และปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- เผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุงกระบวนการโดยใช้ 1) กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และ 2) กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

ตารางที่ 2 แสดงถึงผลลัพธ์การดำเนินการ

พันธกิจ	โครงสร้าง/กิจกรรมหลัก	ผลลัพธ์
<p>1. พัฒนาศักยภาพการผลิตด้านการเกษตรและแปรรูปสินค้าเกษตร</p>	<p>โครงการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP)</p>	<p>ผลผลิตข้าวหอมมะลิ GAP ต่อหน่วยการผลิต เฉลี่ยต่อหน่วยการผลิตเพิ่มขึ้นจาก 481 กิโลกรัมต่อไร่ เป็น 529 กิโลกรัมต่อไร่ในปี 2555</p>
<p>2. ส่งเสริมการค้าการลงทุนและการท่องเที่ยว</p>	<p>โครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์</p>	<p>ข้อมูลสถิติการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี โดยกรมการท่องเที่ยว พบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี ปี พ.ศ. 2554 มีนักท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 2,281,020 คน ปี พ.ศ.2555 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 2,374,608 คน อัตราที่เพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 4.10</p>

ตารางที่ 2 แสดงถึงผลลัพธ์การดำเนินการ

<p>3. ยกระดับคุณภาพชีวิต และพัฒนาสังคม นวัตกรรม ปี 2554 เรื่อง กายอุปกรณ์ ประดิษฐ์เพื่อพัฒนา คุณภาพชีวิต ปี 2555 เรื่อง ส่งกลับ รับคืน ฟันผู้ป่วยและ คนพิการ ปี 2556 เรื่องสุขกายสบายใจ เมื่อใกล้วันเสียชีวิต</p>	<p>โครงการพัฒนาหมู่บ้าน เศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ</p> <p>โครงการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ</p>	<p>- รายได้ของประชาชน จำนวน 56,503 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2555 จำนวน 5,958 บาท</p> <p>- คริวเรือนยากจนได้รับการ สนับสนุนส่งเสริมในด้าน การพัฒนาอาชีพ ทำให้คริวเรือน ยากจนลดลงจากเดิม จำนวน 1,143 คริวเรือน ลดลงเหลือ จำนวน 345 คริวเรือนและไม่มีหนี้นอกระบบ</p> <p>- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพิ่มขึ้น โดยปี 2554 มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 80.96 ปี 2555 มีความ พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.09</p>
---	---	--