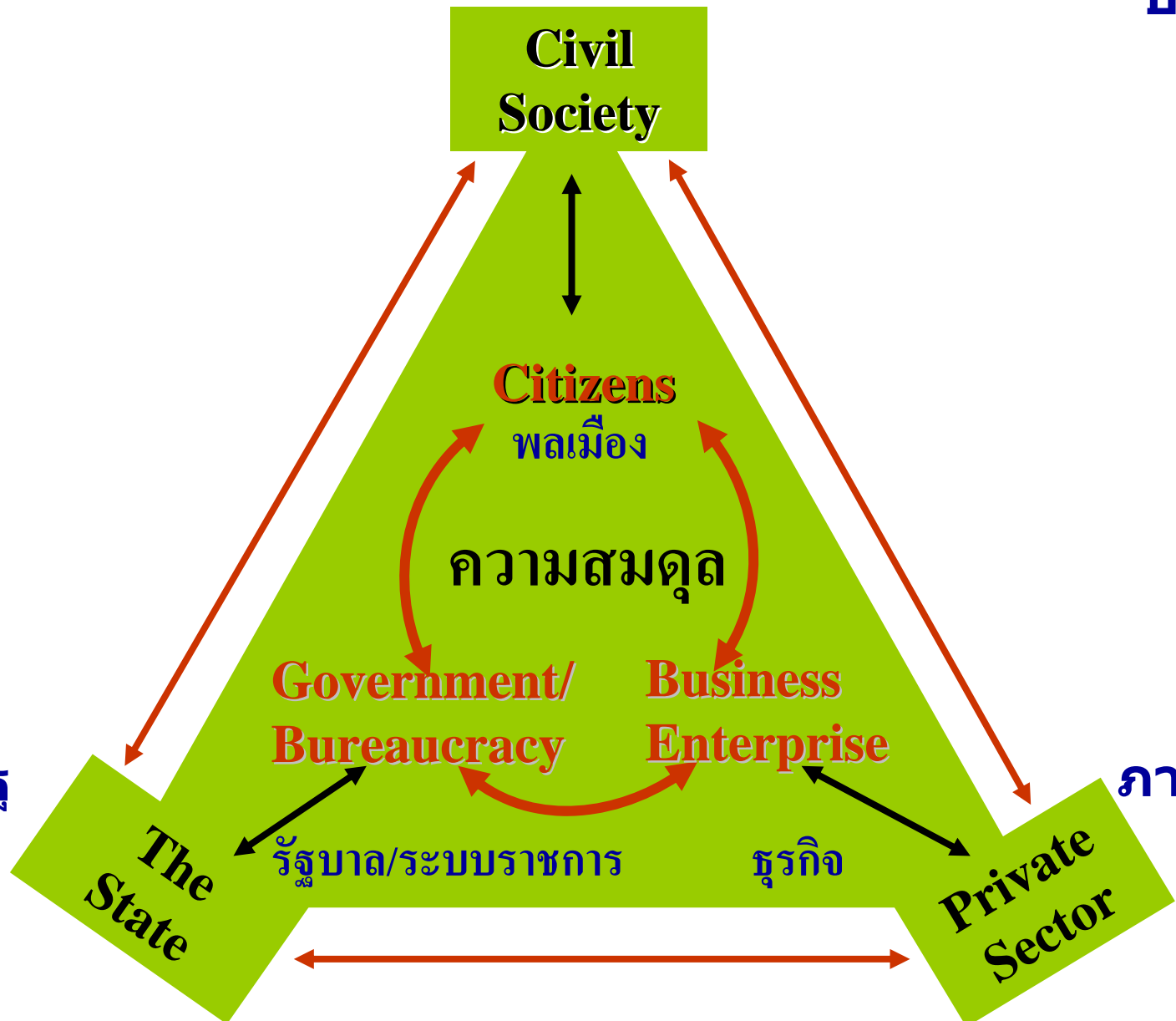


การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

Good Governance

การปกครอง **Government → Governance** การบริหาร
กิจการ
บ้านเมือง

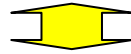
ภาคประชาสังคม



ภาครัฐ

ภาคเอกชน

การปฏิรูปภาครัฐ (Public Sector Reform)



การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
New Public Management (NPM)



กระแสความเป็นประชาธิปไตย
Democratization

- เศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก
Market mechanism
- การจัดการสมัยใหม่
Modern management
(Business-like approach)

- ประชาธิปไตย
Participatory State
- ชุมชนนิยม
Communitarianism
- ประชาธิปไตยทางตรง
Direct Democracy
- นิติรัฐ
Rule of Law

Good Governance Principles

- การมีส่วนร่วม (Participation)
- นิติธรรม (Rule of law)
- ความโปร่งใส (Transparency)
- การตอบสนอง (Responsiveness)
- การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented)
- ความเสมอภาค/ ความเที่ยงธรรม (Equity)
- ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล (Efficiency Effectiveness)
- ภาระรับผิดชอบ (Accountability)
- วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision)

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

Good Governance

Efficiency ประสิทธิภาพ

Value-for-money

ความคุ้มค่าของเงิน

Effectiveness ประสิทธิภาพผล

Quality คุณภาพ

Accountability *for results*

การรับผิดชอบต่อผลงาน

Participation

การมีส่วนร่วมของประชาชน

Transparency เปิดเผยโปร่งใส

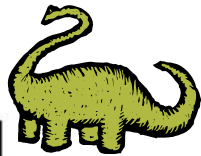
Responsiveness ตอบสนอง

Decentralization กระจายอำนาจ

Rule of law นิติรัฐ

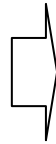
การบริหารราชการ (แบบเดิม)

- ทุจริตคอรัปชั่น
- เข้าขาม เย็นขาม / ชำ
- ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
- เจ้าขุนมูลนาย
- สั่งการตามสายการบังคับบัญชา
- ทำงานแบบต่างคนต่างทำ
- ยึดกฎระเบียบเป็นหลักขาดความยืดหยุ่น
- คนพ่อผู้รู้ดี / เป็นนายประชาชน



การบริหารกิจการบ้านเมือง (ที่ดี)

- ประหยัด ประสิทธิภาพ
คุ้มค่าเงิน
- ประสิทธิภาพ
- คุณภาพ
- ภาวะรับผิดชอบ
- เปิดเผยโปร่งใส
- ประชาชนมีส่วนร่วม
- ตอบสนองความต้องการ
ของประชาชน
(ประชาชนเป็นศูนย์กลาง)
- กระจายอำนาจ
- นิติธรรม/นิติรัฐ



คุณธรรม จริยธรรม และ ธรรมาภิบาล

พฤติกรรม (Behavior)



ลดความสูญเสียชีวิต ขจัดรัฐวิฉัย ป้องกันการทุจริต ประพฤติ และ
ดำเนินการที่มิชอบ เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า
โปร่งใส ตอบสนอง สุจริต ซื่อตรง เทียงธรรม

การพัฒนาาระบบราชการไทย

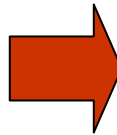
Good Governance

Efficiency
Value-for-money

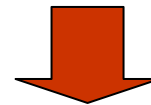
Effectiveness
Quality
Accountability

Participation
Transparency
Responsiveness
Decentralization

Rule of law



พระราชบัญญัติระเบียบบริหาร
ราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.
2545 มาตรา 3/1



พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย

มาตรา 74 วรรคหนึ่ง

บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน
ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ
รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่
ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษา
ประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และ
ให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิ
บาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

ส่วนที่ 3

แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

มาตรา 78

รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายใน
ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
ดังต่อไปนี้

(4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุง รูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติราชการ

**(5) จัดระบบงานราชการและ
งานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำ
และการให้บริการสาธารณะเป็นไป
อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส
และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมี
ส่วนร่วมของประชาชน**

กฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (2545) มาตรา 3/1

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

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง”

มาตรา 3/1 (ต่อ)

“ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”

พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วย

หลักเกณฑ์และวิธีการ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. 2546

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 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) |

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

Strategic Management

แนวนโยบายของรัฐบาล

Result Based Management

ม.3 แผนบริหารราชการแผ่นดิน

ม.9(2) มีเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ และตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ม.16 แผนปฏิบัติการ 4 ปี

ม.10 การบูรณาการร่วมกัน

ม.16 แผนปฏิบัติการประจำปี

KM/LO

ปรับปรุงภารกิจ
ม.33 ทบทวนภารกิจอำนาจหน้าที่
โครงสร้างและอัตรากำลัง
ม.33 ทบทวนกฎหมาย ประกาศ

ม.11 องค์การแห่งการเรียนรู้

VFM/Activity-Based Costing

การปฏิรูประชาการ

ม.22 บัญชีต้นทุน
ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

ม.22 การประเมินความคุ้มค่า

ม.37 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ
ม.37 นำ ICT มาใช้

ม.45 มีคณะผู้ประเมินอิสระประเมิน
ผลสัมฤทธิ์ คุณภาพความพอใจ
ของประชาชน

ม.46-47 ประเมินผู้บริหารและปฏิบัติงาน
ม.48-49 รางวัล

Accountability

ลดขั้นตอน

ม.27 กระจายอำนาจ
ม.29 ทำแผนภูมิขั้นตอน
ม.30-32 ศูนย์บริการร่วม

Business Process Reengineering

Public Participation
Transparency &
Responsiveness
Customer-Driven

ม.8
• วิเคราะห์ผลดีผลเสีย
• ฟังความเห็น ปชช.
• หากเกิดปัญหา รีบแก้ไข

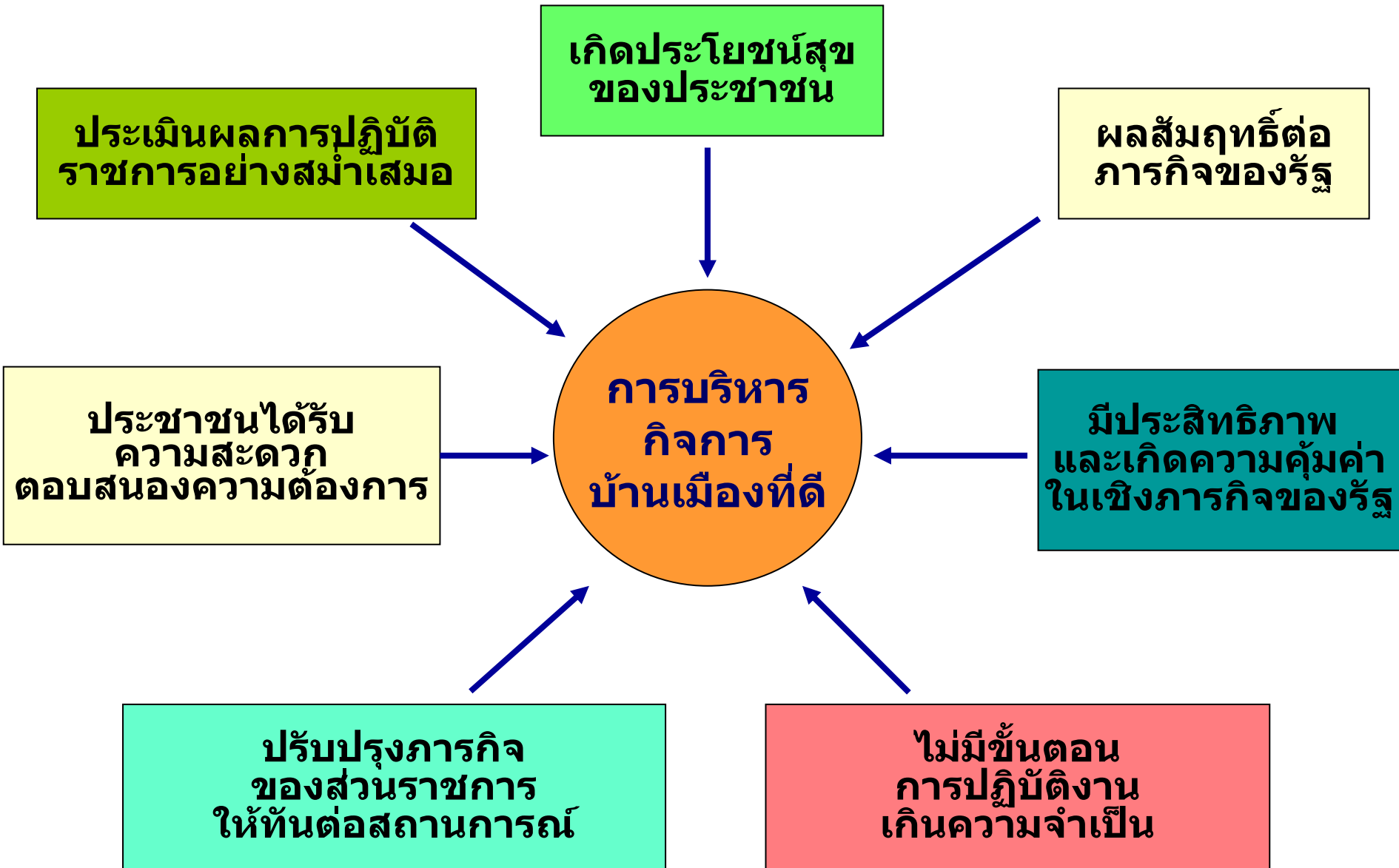
ม.41-42 หากมีข้อร้องเรียน
ต้องแก้ไข และตอบให้เข้าใจ

ม.23 จัดซื้อโปร่งใส
ม.25 วินิจฉัยโดยเร็ว
ม.26 สั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร
ม.43 ทุกเรื่องเป็นเรื่องเปิดเผย
ม.44 เผยแพร่ข้อมูลลงบรายจ่าย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542

- หลักนิติธรรม** หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกา และการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก
- หลักคุณธรรม** หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ตั้งใจปฏิบัติ เสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ รឹងใจ ชยันตราบรื่นระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ
- หลักความโปร่งใส** หมายถึง การสร้างการไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส
- หลักความมีส่วนร่วม** หมายถึง การเปิด โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ โดยมีการแจ้งความเห็น การได้สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ
- หลักความรับผิดชอบ** หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้น ในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับ ผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน
- หลักความคุ้มค่า** หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ม. 6)



หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

ม.7 → การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

ม.8 → (1) การกำหนดภารกิจต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตาม ม. 7 / นโยบายแห่งรัฐ / นโยบายของ ค.ร.ม.

(2) ปฏิบัติภารกิจโดยซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

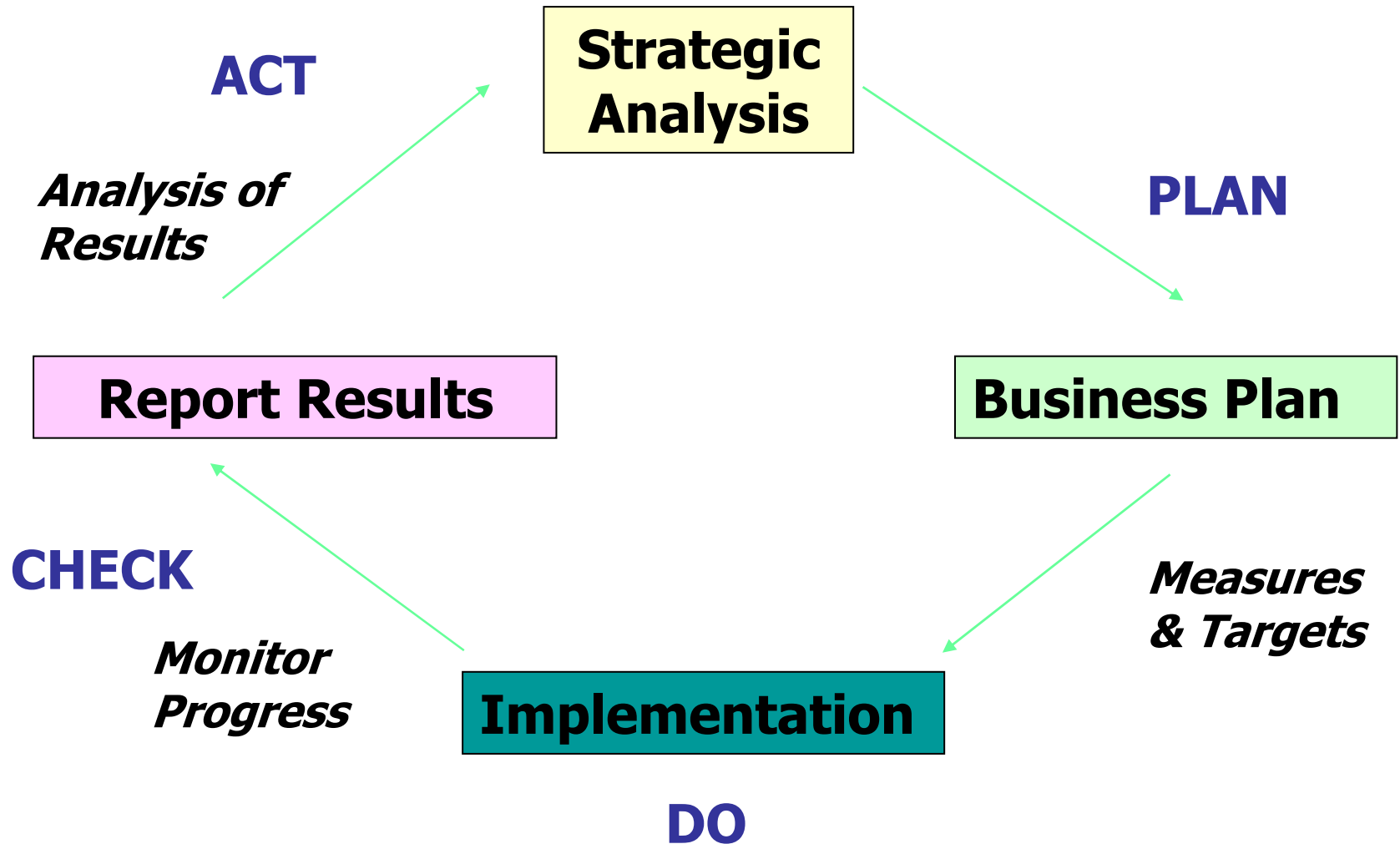
(3) ศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบทุกด้าน มีขั้นตอนการดำเนินงานที่โปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบ รับฟังความคิดเห็น/ชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน

(4) คอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(5) แก้ไขปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการภายในหน่วยงานโดยเร็วหรือแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็ว

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจของรัฐ

ม. 9



หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของรัฐ (ต่อ)

การบริหารราชการแบบบูรณาการ
(ม.10)

องค์การแห่งการเรียนรู้
(ม.11)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

← General Framework



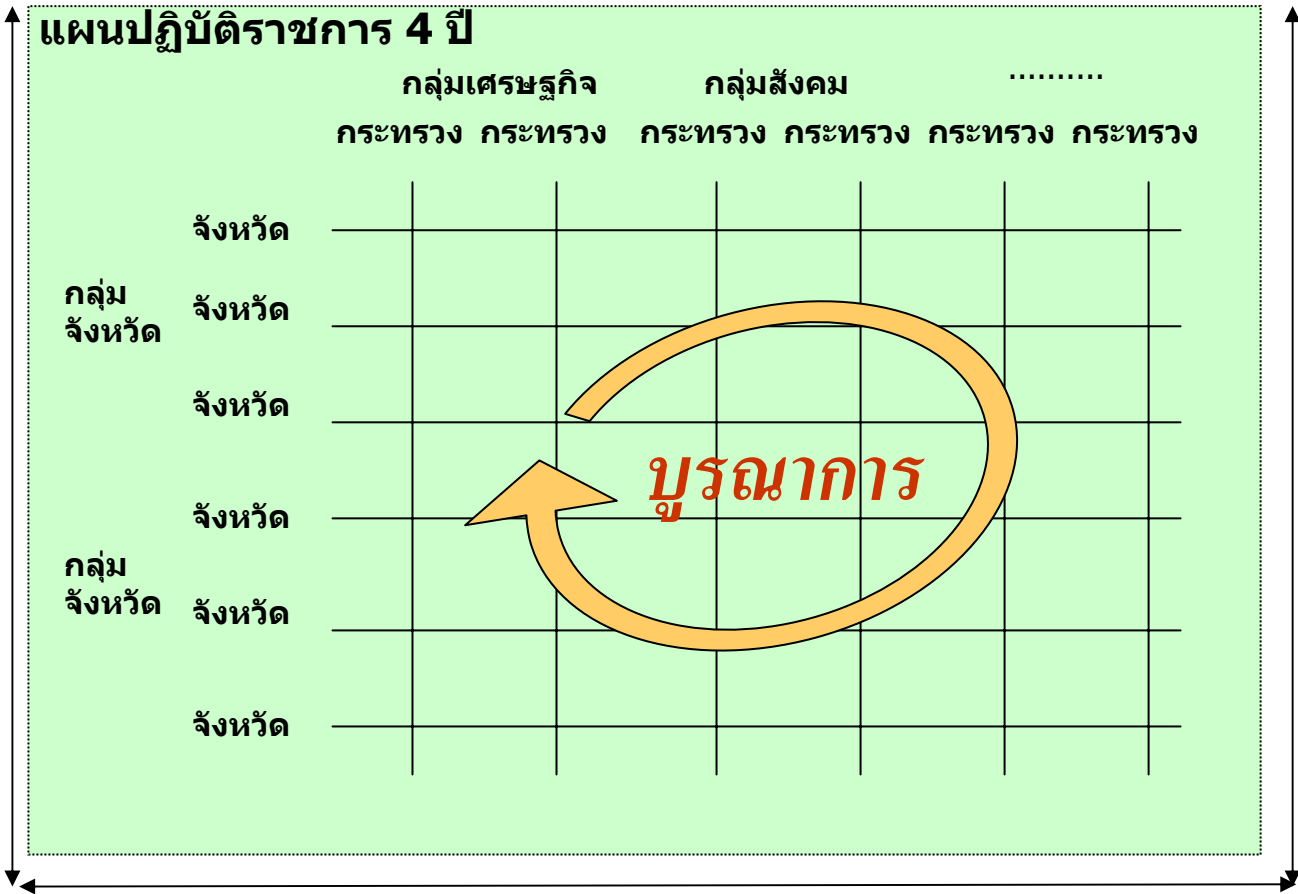
คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภา

← Broad guidelines



แผนการบริหารราชการแผ่นดิน 4 ปี

← Government Strategic Plan



Global Reach

กระแสโลกาภิวัตน์ การรวมกลุ่มภูมิภาค

มหภาค

ผลประโยชน์
แห่งชาติ

วาระแห่งชาติ

รัฐธรรมนูญ

นโยบาย
รัฐบาล

นโยบายรัฐบาล

การแข่งขัน
ความร่วมมือ

ยุทธศาสตร์กลุ่ม
จังหวัด/จังหวัด

ผู้ว่าราชการ
จังหวัด

การ
สนับสนุน

ภาคธุรกิจ
เอกชน

พันธมิตร

ชุมชน /
ประชาชน

ข้อเรียกร้อง/
ความต้องการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Local Link

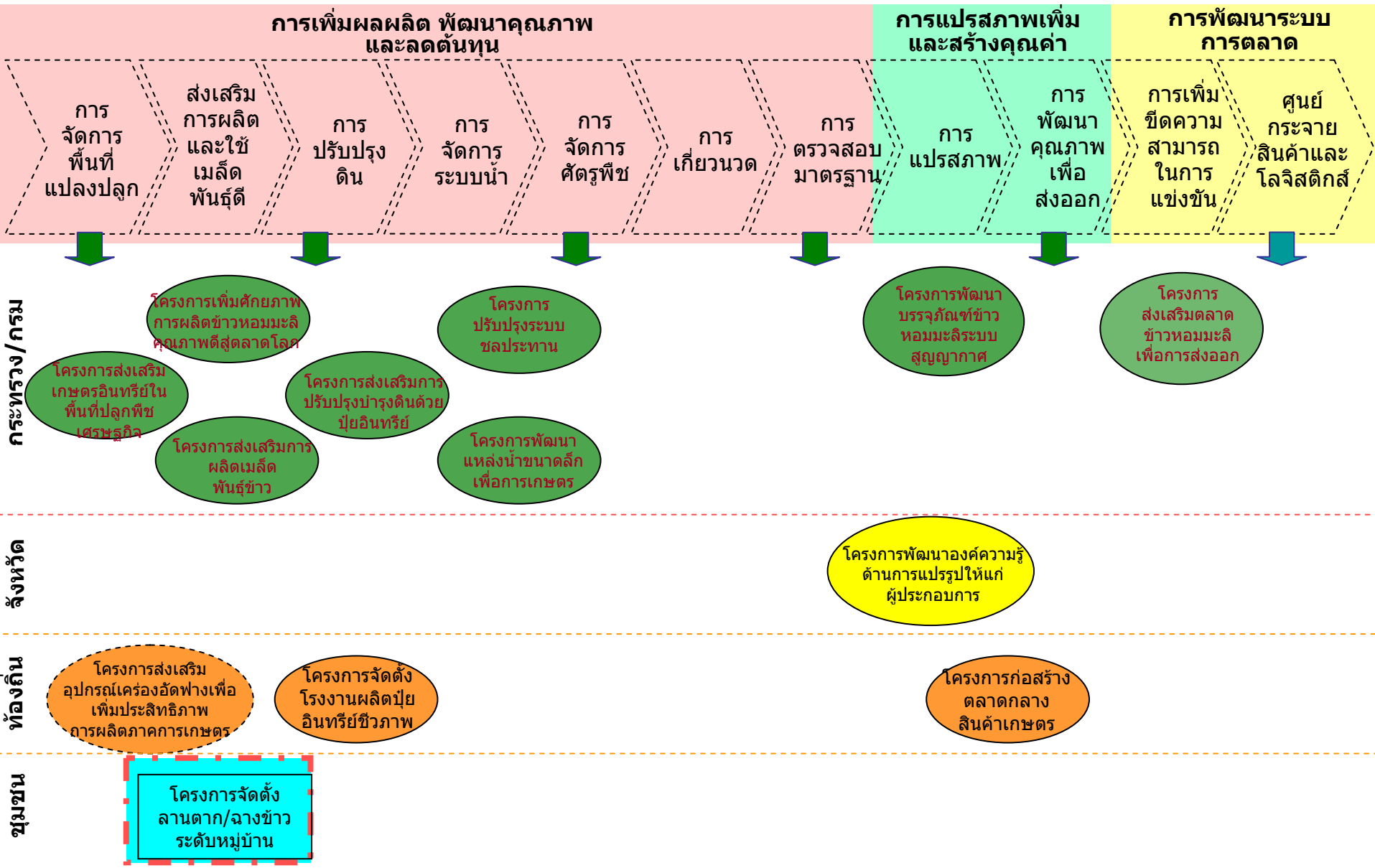
จุลภาค

ตัวอย่าง

จังหวัดร้อยเอ็ด

ศูนย์กลางการผลิตและการจำหน่าย ข้าวหอมมะลิชั้นดีสุดลาดโลก

Value Chains

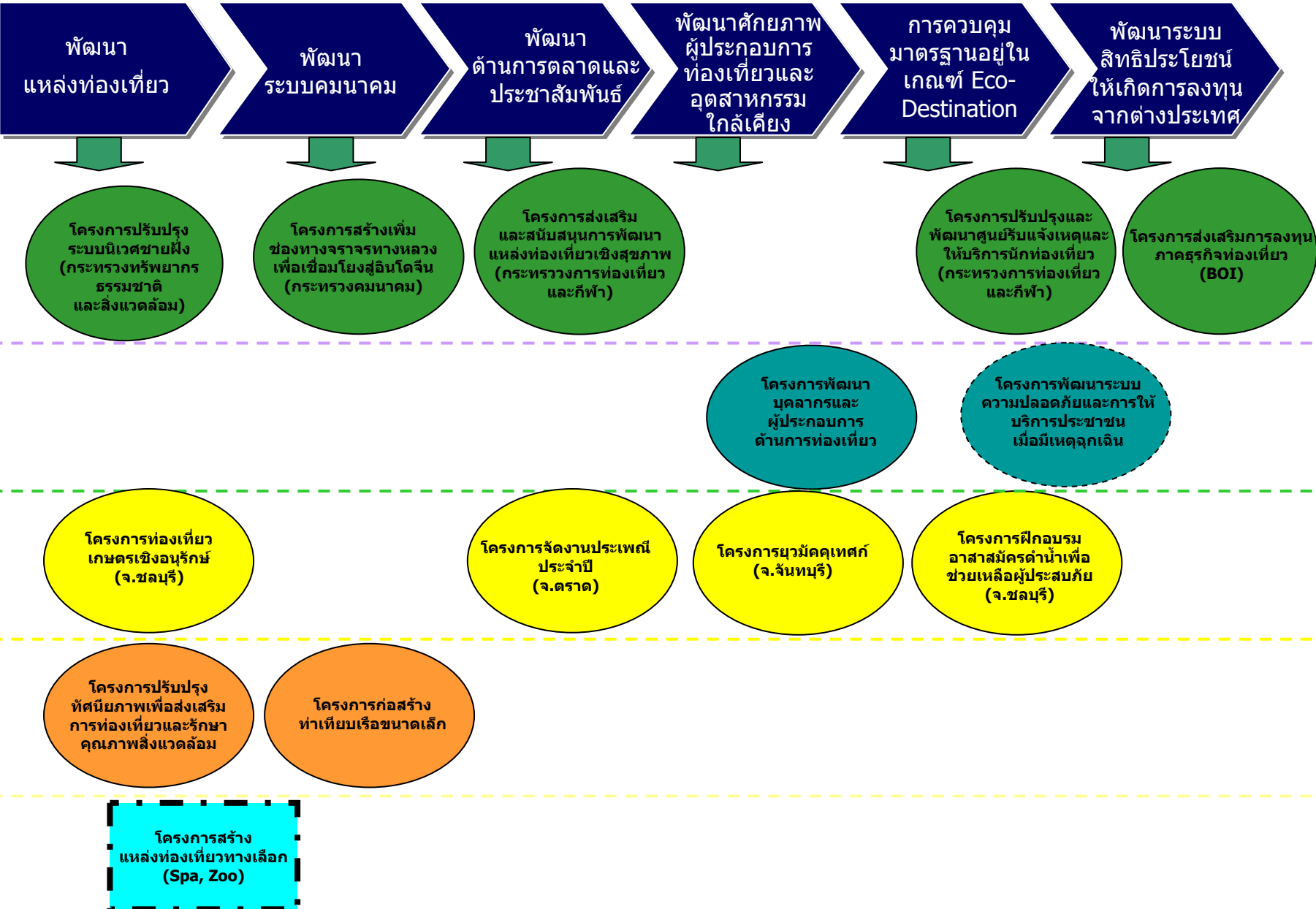


ตัวอย่าง

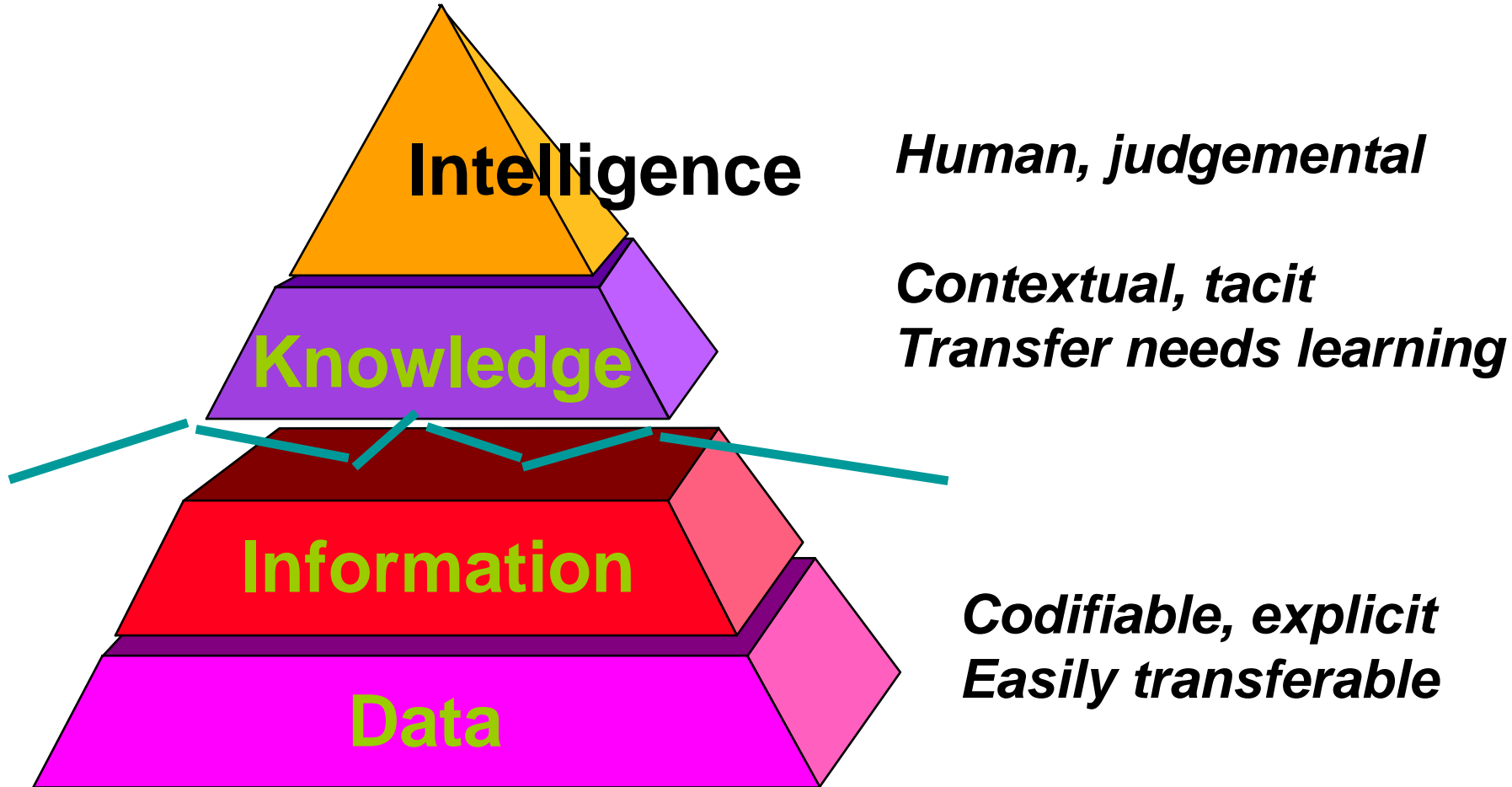
กลุ่มจังหวัด

ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว (กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก)

Value Chains



Knowledge Management



การ

จัดการความรู้ในองค์กร

7. การเรียนรู้
(Learning)

6. การแบ่งปัน
แลกเปลี่ยน
ความรู้
(Knowledge
Sharing)

5. การเข้าถึง
ความรู้
(Knowledge
Access)

4. การประมวลและ
กลั่นกรองความรู้
(Knowledge
Codification and
Refinement)

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ
(Knowledge Organization)

4.
ถ่ายทอด

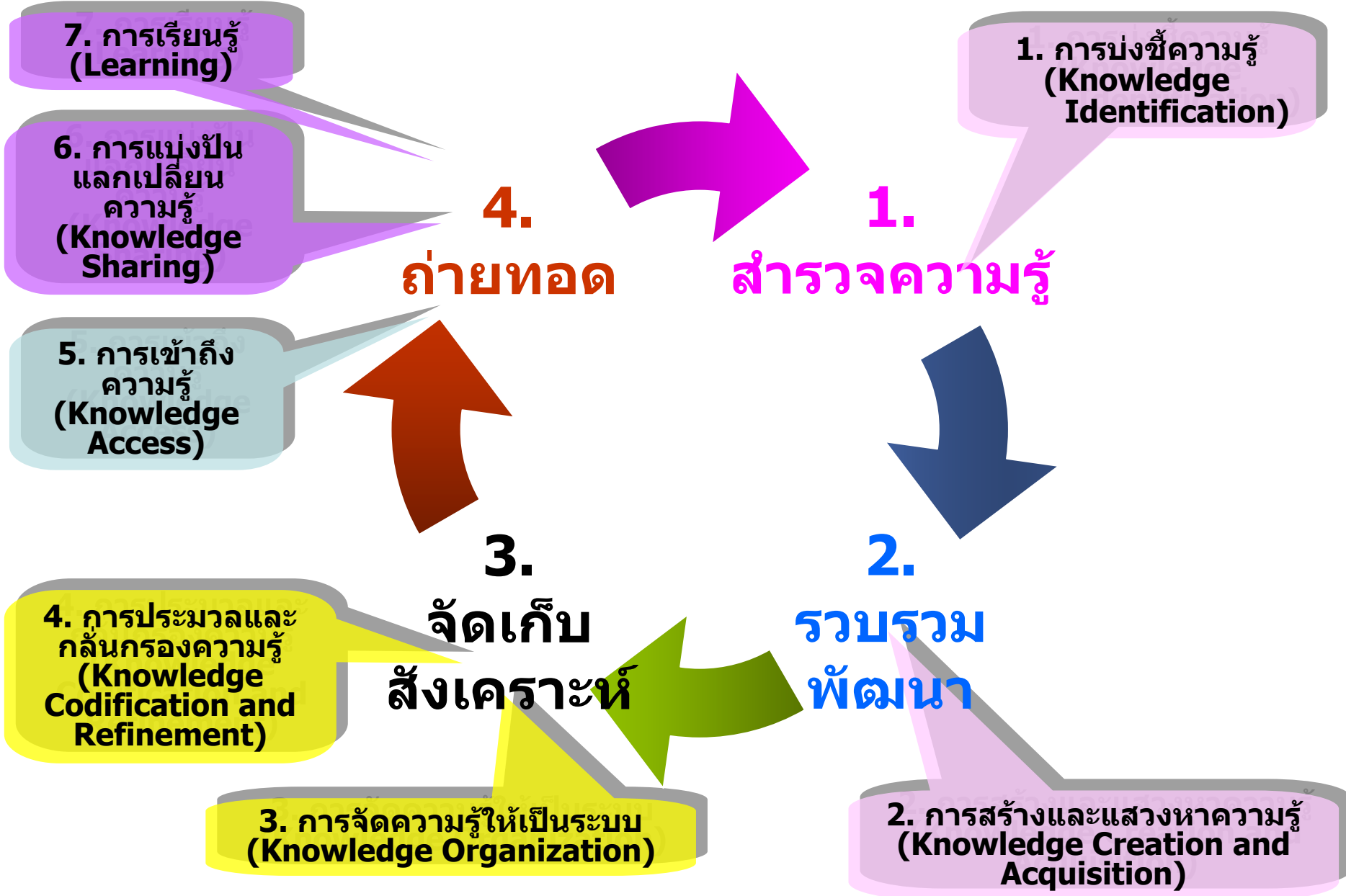
1.
สำรวจความรู้

3.
จัดเก็บ
สังเคราะห์

2.
รวบรวม
พัฒนา

1. การบ่งชี้ความรู้
(Knowledge
Identification)

2. การสร้างและแสวงหาความรู้
(Knowledge Creation and
Acquisition)



หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (ต่อ)



**แผนการบริหารราชการ
แผ่นดิน (พ.ศ. 2548-2551)**

แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี

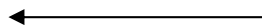
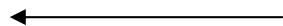
แผนปฏิบัติราชการประจำปี

บูรณาการ

**ผลลัพธ์
สุดท้าย**

ผลลัพธ์

**ผลผลิต กิจกรรม
ทรัพยากร**



Strategy Formulation

แผนการบริหารราชการแผ่นดิน (2548-2551)

แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี

S
W
O
T



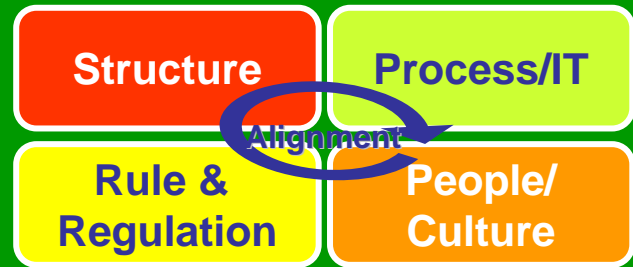
Strategic Control

Strategic Management Process

Strategy Implementation

Action Plan

Risk Assessment & Management



Blueprint for Change

การวางยุทธศาสตร์ Strategy Formulation



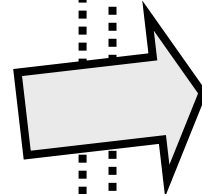
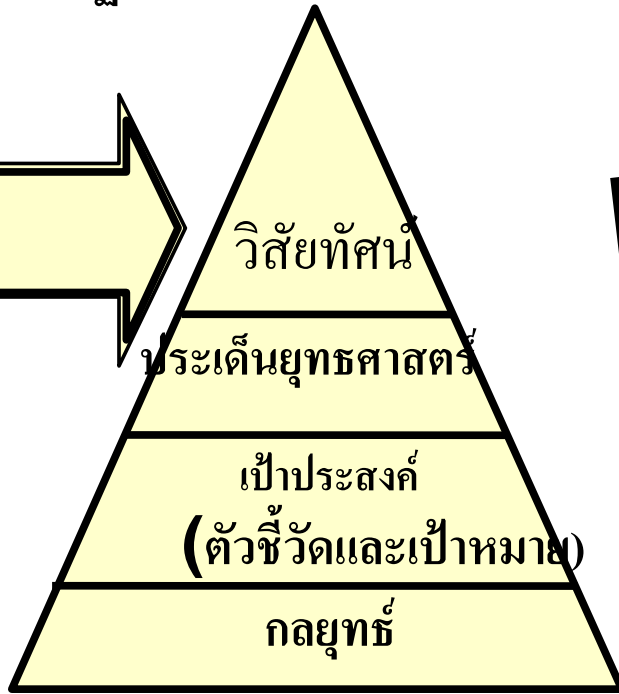
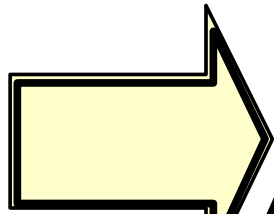
การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ Strategy Implementation

แผนการบริหารราชการแผ่นดิน 4 ปี

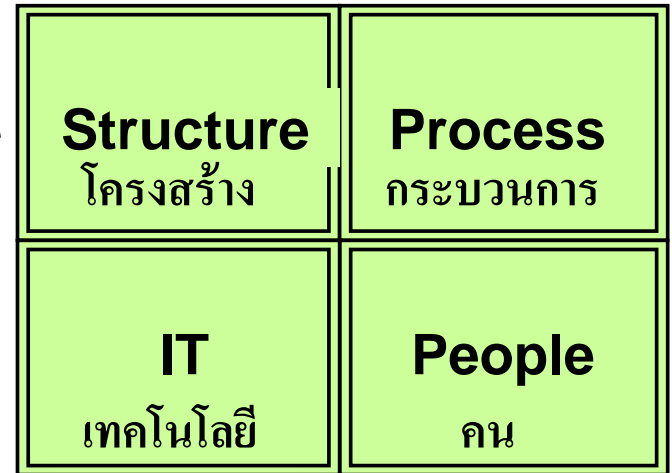
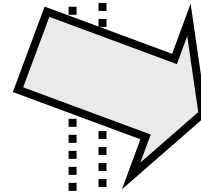
แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี

แผนปฏิบัติราชการรายปี

S
W
O
T



การวิเคราะห์ความเสี่ยง
(Risk)



การคิดเชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Thinking)

การปรับแต่ง (Alignment)

ตัวอย่าง

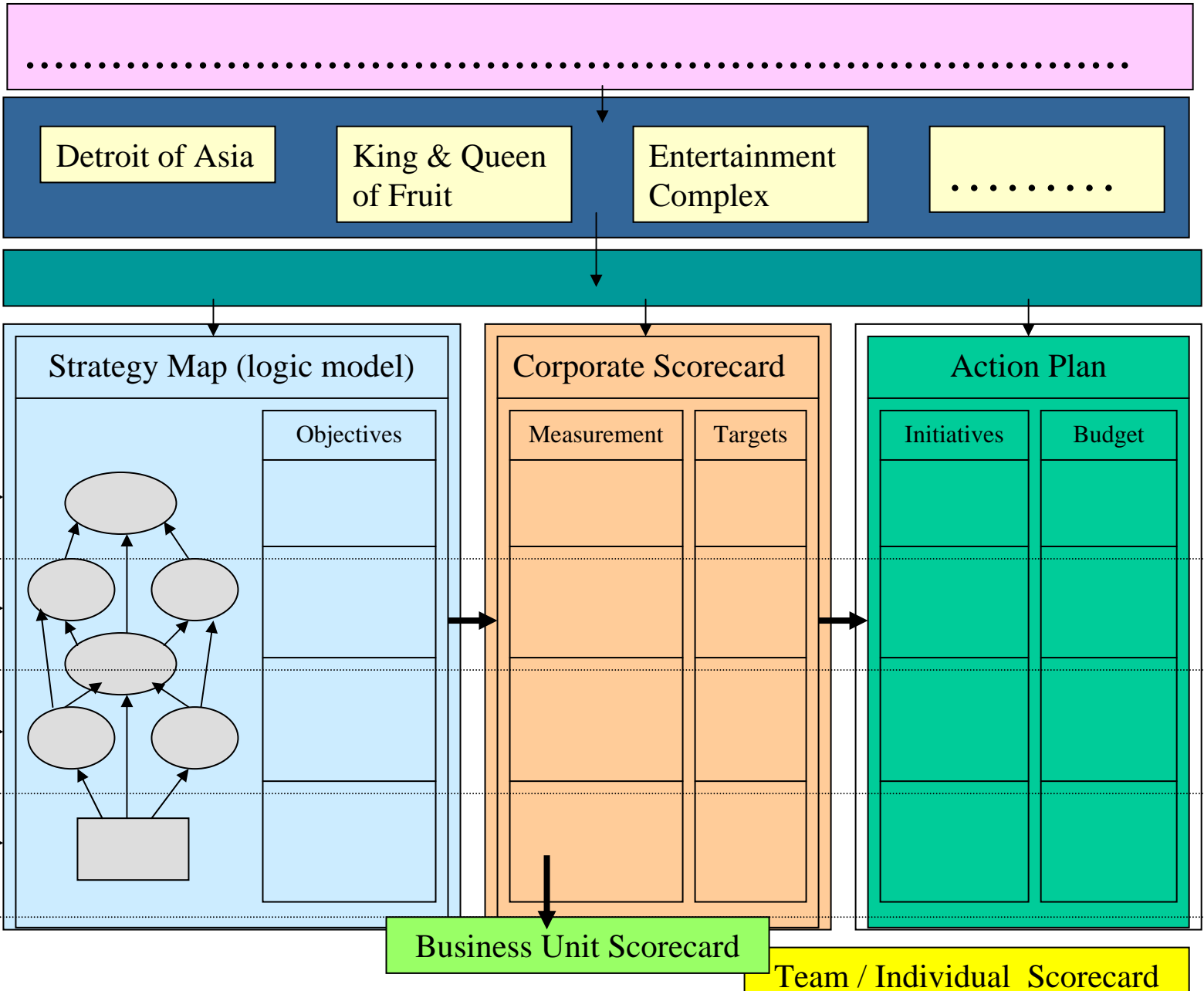
การวางยุทธศาสตร์ (Strategy Formulation)

Vision

Strategic Themes (Issues)

Values

Perspectives

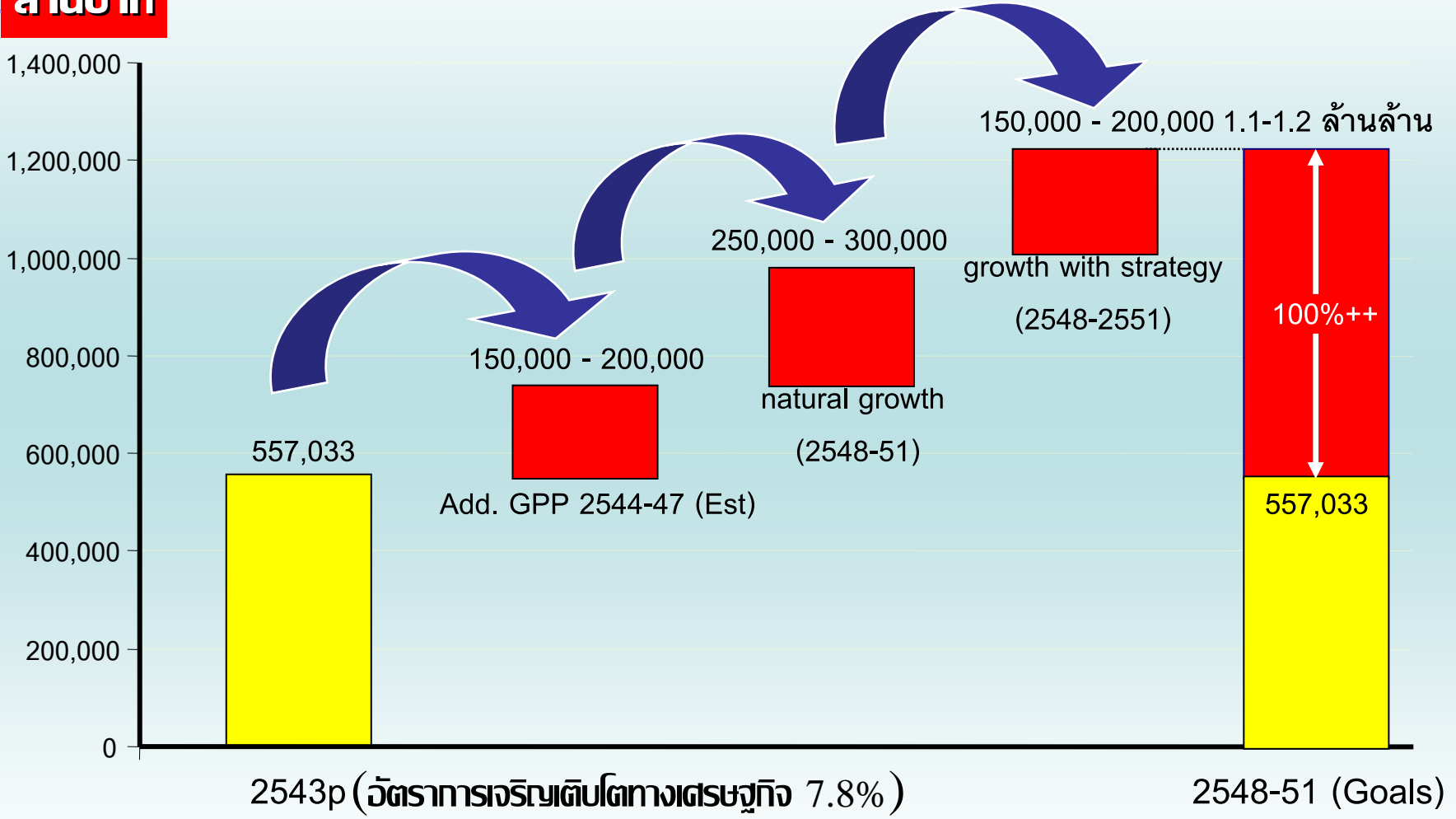


Business Unit Scorecard

Team / Individual Scorecard

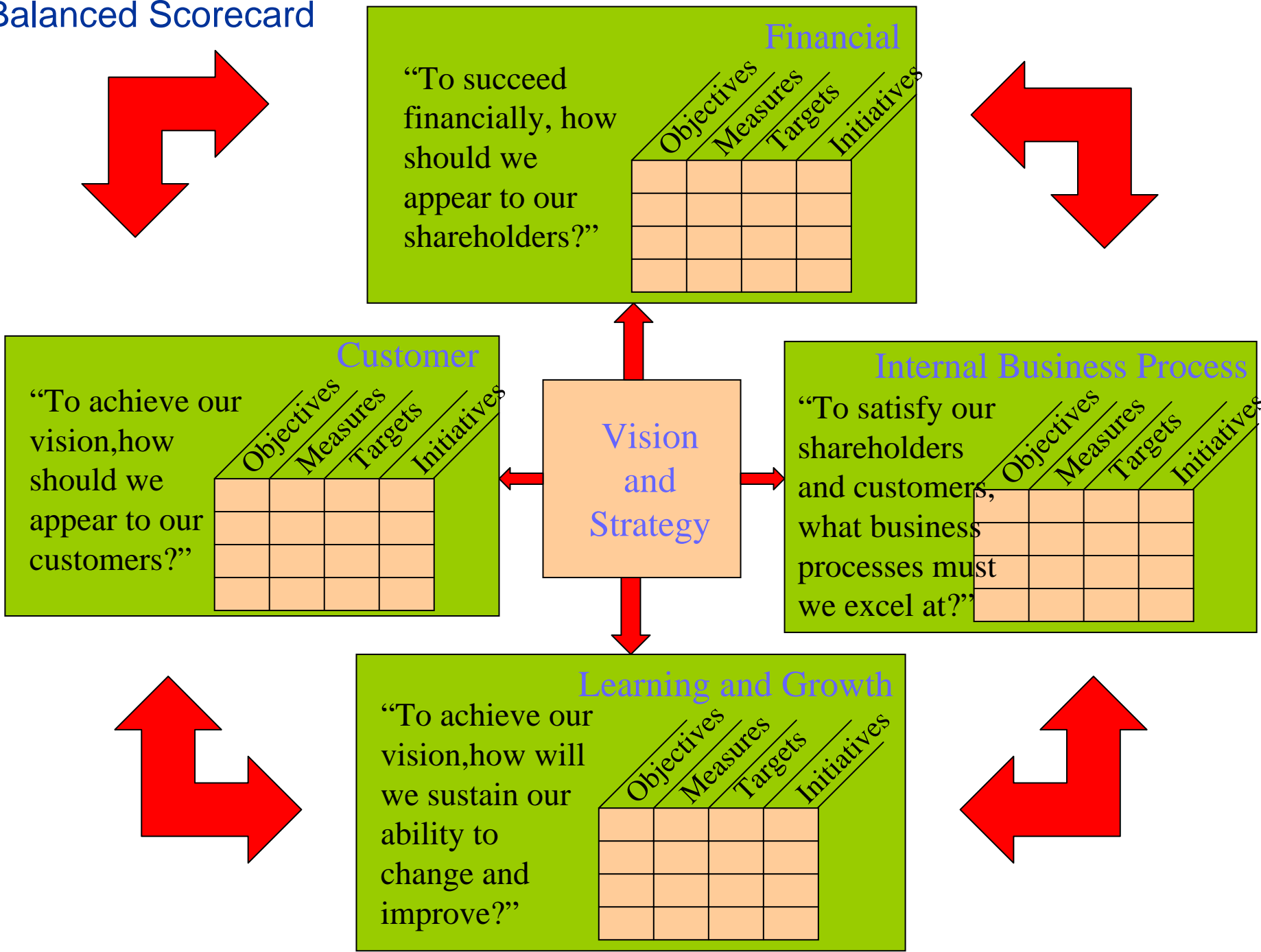
เป้าหมายผลิตภัณฑืมวลรวมของกลุ่มจังหวัด ในปี 2551

ล้านบาท

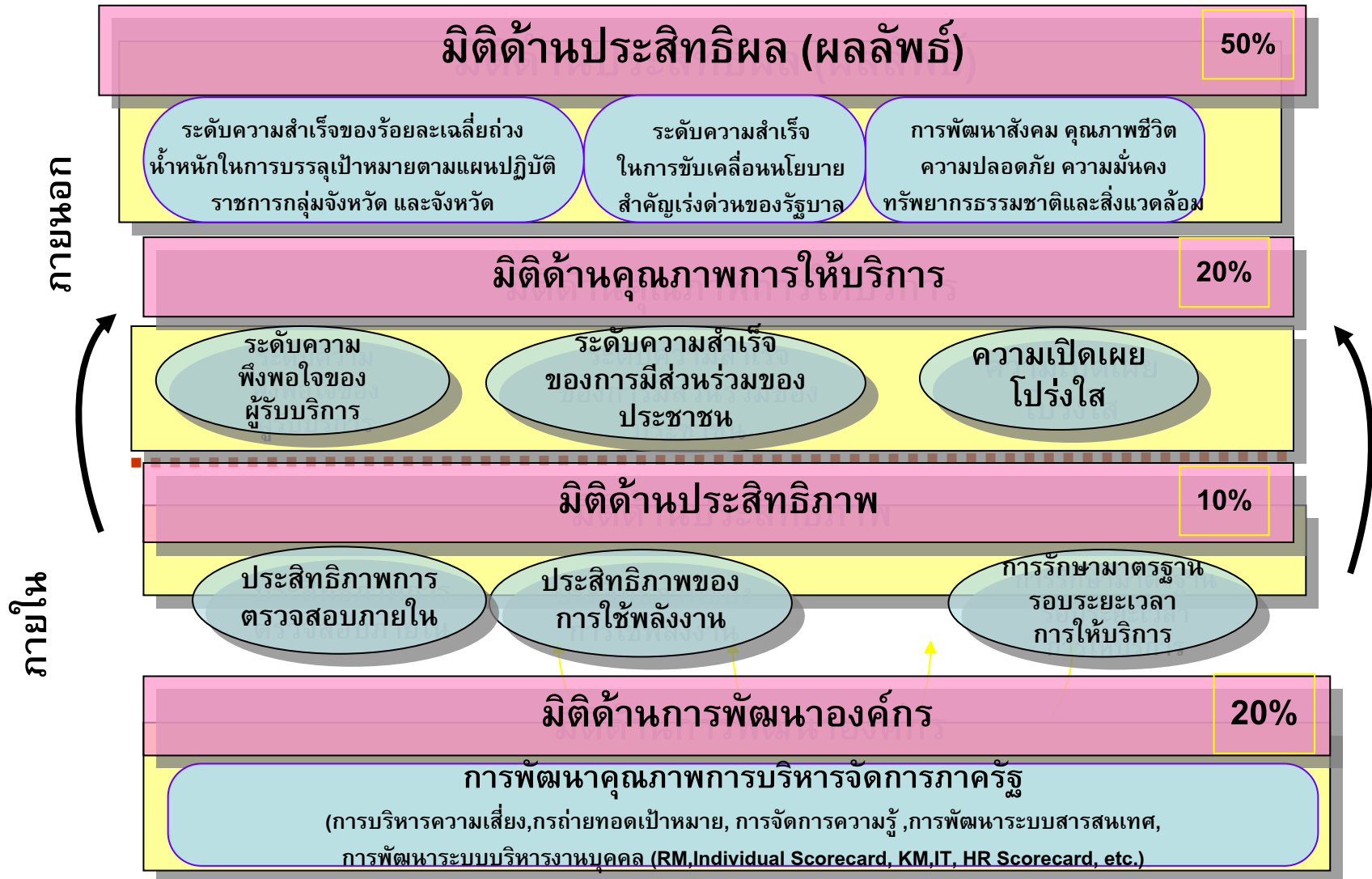


- เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 เท่าตัวจากฐาน GPP ปี 2543 (หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 10-12 ต่อปี)

Balanced Scorecard

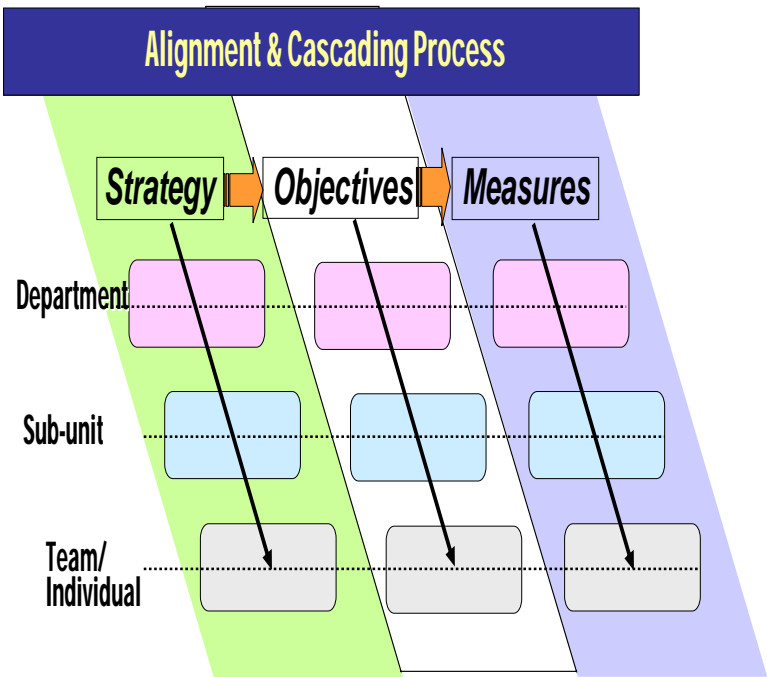
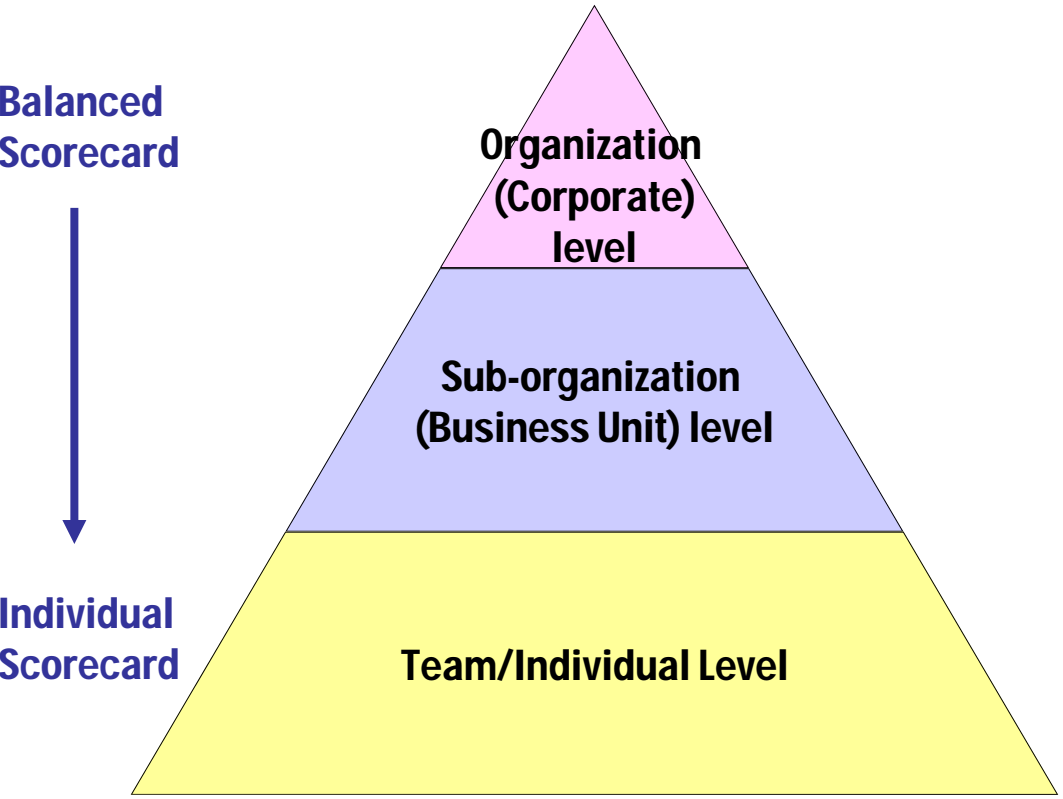


คำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552



Strategy Map / Balanced Scorecard

Result-based Management System



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 :											

คำรับรองการปฏิบัติราชการ



คำรับรองการปฏิบัติราชการ

จังหวัด.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๖

1. คำรับรองราชการ

นาย..... รองนายก อบจ.จันทบุรี.....
นายก อบจ.จันทบุรี.....

ผู้รับคำรับรอง

นาย..... นายก อบจ.จันทบุรี.....

และ

นาย..... ผู้อำนวยการ..... ผู้รับคำรับรอง

๑. คำรับรองการปฏิบัติราชการของ นาย.....
1 ตุลาคม ๒๕๔๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๔๖

๒. รองนายก อบจ.จันทบุรี นาย.....
นายก อบจ.จันทบุรี นาย.....
นายก อบจ.จันทบุรี นาย.....
นายก อบจ.จันทบุรี นาย.....

๓. คำรับรองการปฏิบัติราชการของ นาย.....
นายก อบจ.จันทบุรี นาย.....
นายก อบจ.จันทบุรี นาย.....
นายก อบจ.จันทบุรี นาย.....
นายก อบจ.จันทบุรี นาย.....

๕. ข้าพเจ้า..... ผู้ว่าราชการจังหวัด..... ได้ให้ความเข้าใจคำรับรองตาม 3 แล้ว
ขอให้คำรับรองฉบับรองนายก อบจ.จันทบุรีที่ได้รับมอบหมายให้คำรับรองการปฏิบัติราชการ ในส่วนภูมิภาค
และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการ ให้เกิดผลงานที่ติดตามเป้าหมายของ
ตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ตามที่ให้คำรับรองไว้

๖. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเห็นพ้อง กันแล้วจึง
ได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

(นาย.....)

รองนายก อบจ.จันทบุรีที่ได้รับมอบหมายให้คำ
รับรองการปฏิบัติราชการ ในส่วนภูมิภาค
วันที่ ธันวาคม ๒๕๔๖

(นาย.....)

ผู้ว่าราชการจังหวัด.....
วันที่ ธันวาคม ๒๕๔๖

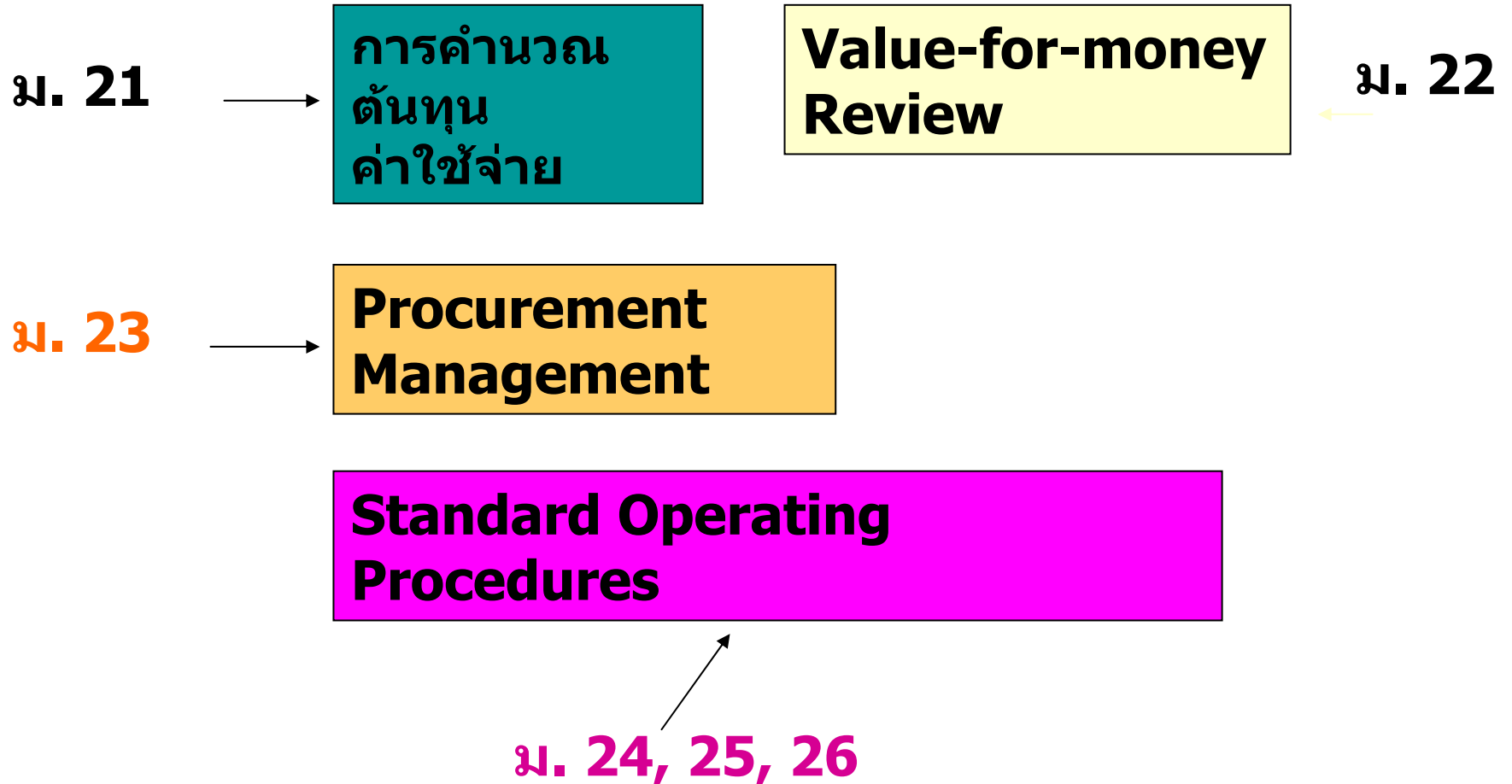
(นาย.....)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
วันที่ ธันวาคม ๒๕๔๖

(นาย.....)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย
วันที่ ธันวาคม ๒๕๔๖

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (ต่อ)



หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ม. 27, 28

ม. 29

ม. 30, 31,
32



เทคโนโลยีสารสนเทศ

เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS)



- ให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ
- ยื่นแบบภาษี
- ทำบัตรประจำตัวประชาชน
- จองตั๋วรถ บ.ข.ส.
- จองตั๋วเครื่องบิน
- งานบริการไปรษณีย์
- ฯลฯ



สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต

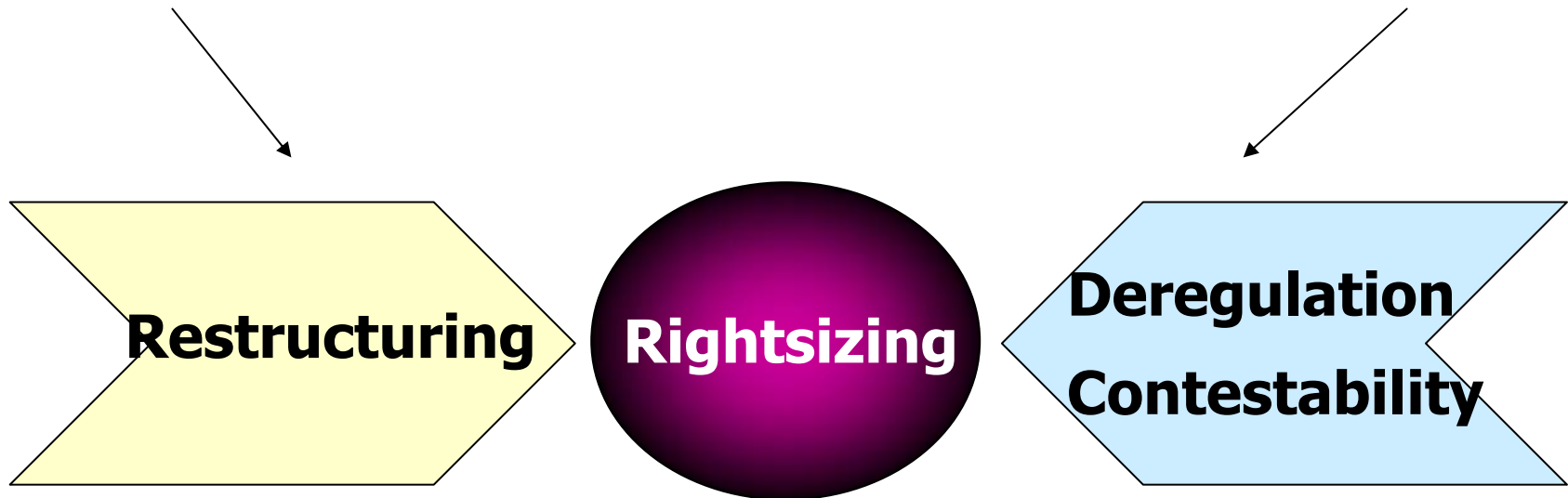


ศูนย์การค้า เซ็นทรัล
แอร์พอร์ตพลาซ่า
จังหวัดเชียงใหม่

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

ม. 33, 34

ม. 35, 36, 42



สำนักงาน
คณะกรรมการ
กฤษฎีกา

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ม. 37

Customer Service Standards

ม. 38, 41, 42

การตอบสนองและการดูแลแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศให้แก่ประชาชน

← ม. 39, 40

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบ

← ม. 43, 44

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ม. 45, 46, 47

ม. 48, 49



การจัดทำ
ความตกลง

การประเมินผล

การให้รางวัล
ตอบแทน

The blue wall shows performance of the internal processes

The red wall shows external performance

The black wall shows financial performance

The white wall shows the status of strategic projects

GSMS

(Strategic Enterprise Management)

รูปที่ 6 Corporate war room

GFMIS

หมวด 9 บทเบ็ดเตล็ด

การกำหนดเงื่อนไขและ
มาตรการอื่นเพิ่มเติม

← ม. 50

การลดความซ้ำซ้อนของการ
ปฏิบัติตามเงื่อนไขและ
มาตรการต่างๆ

← ม. 51

องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น

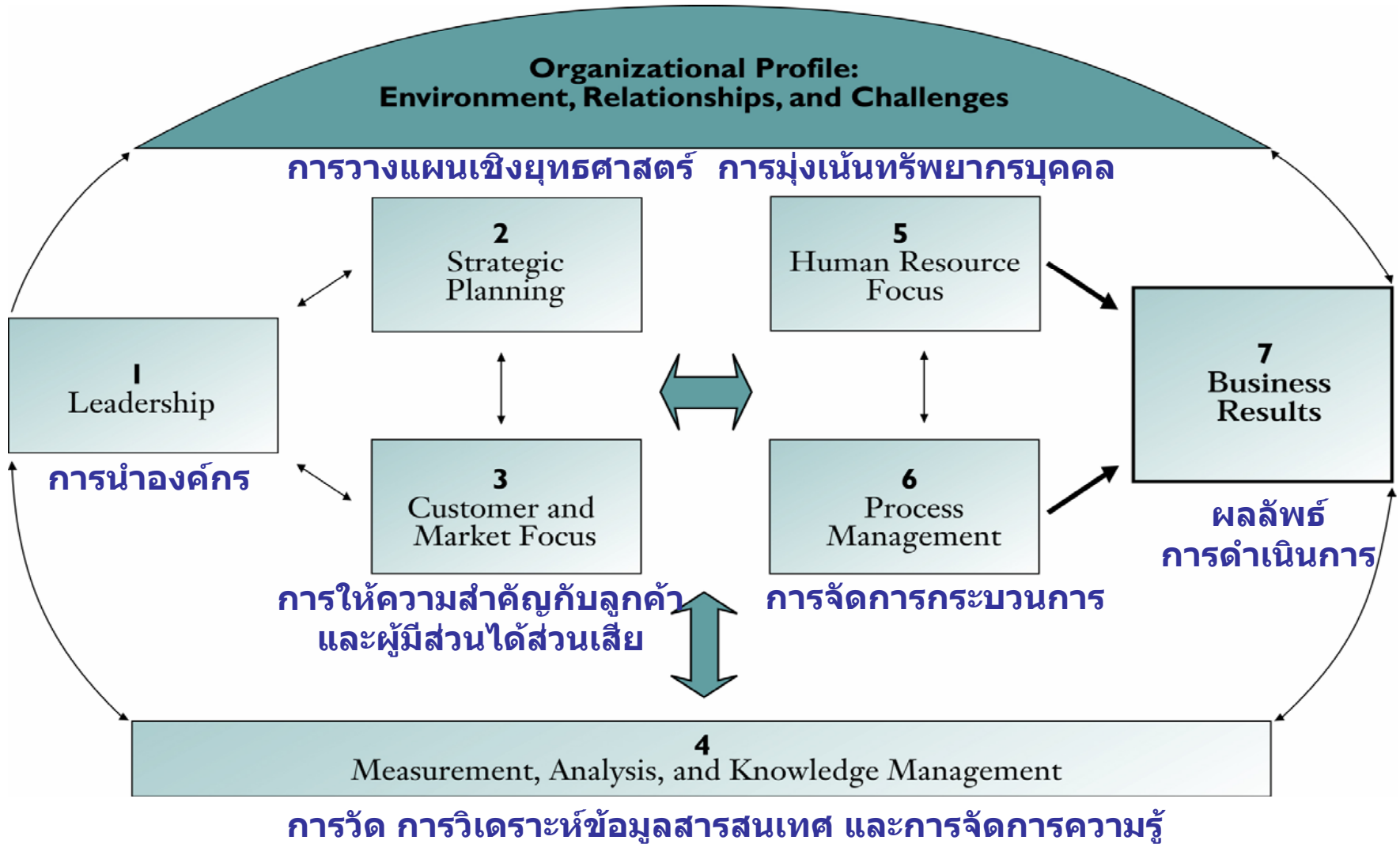
← ม. 52

องค์การมหาชนและ
รัฐวิสาหกิจ

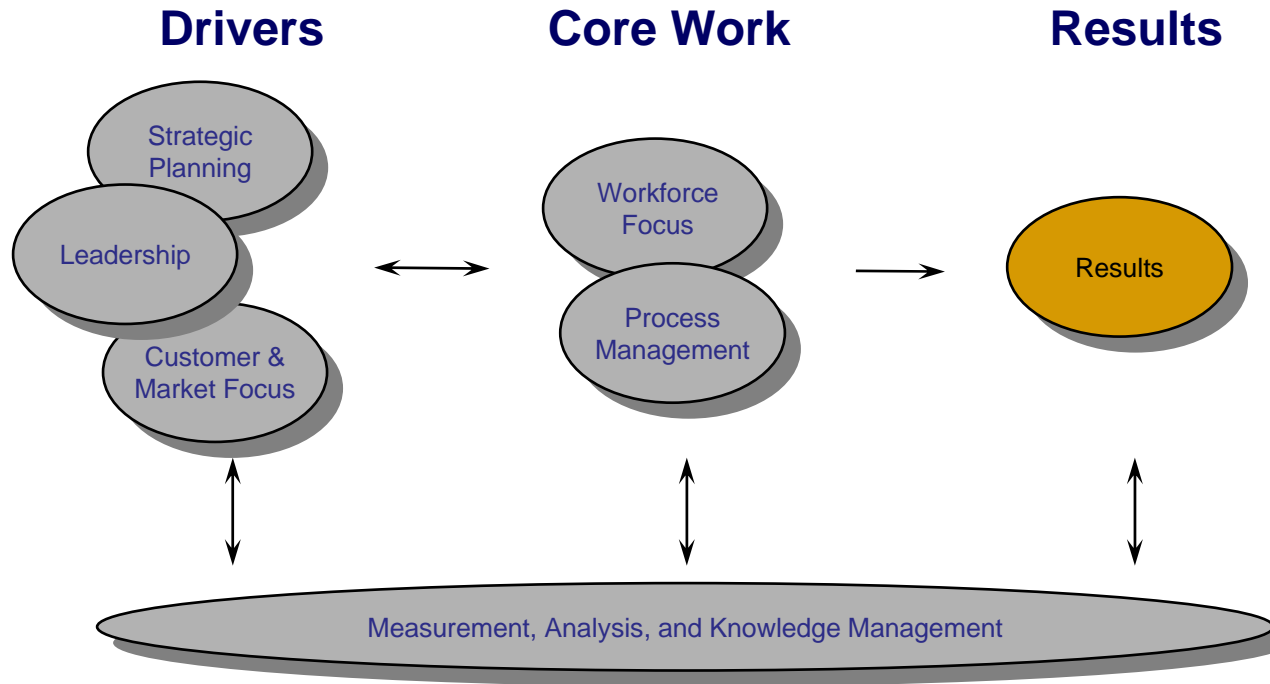
← ม. 53

Baldrige Criteria Framework: A Systems Perspective

ลักษณะสำคัญขององค์กร: สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทาย

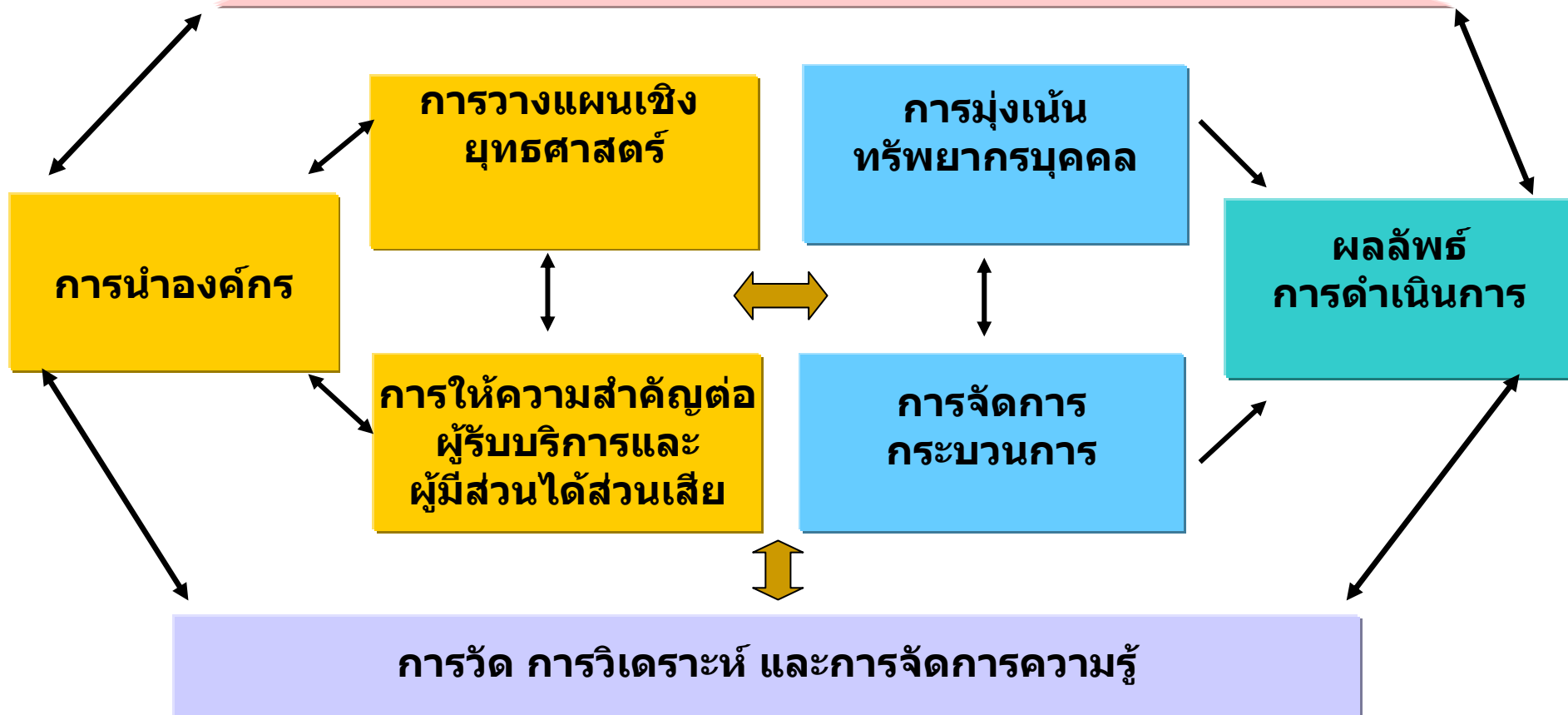


The Baldrige Framework



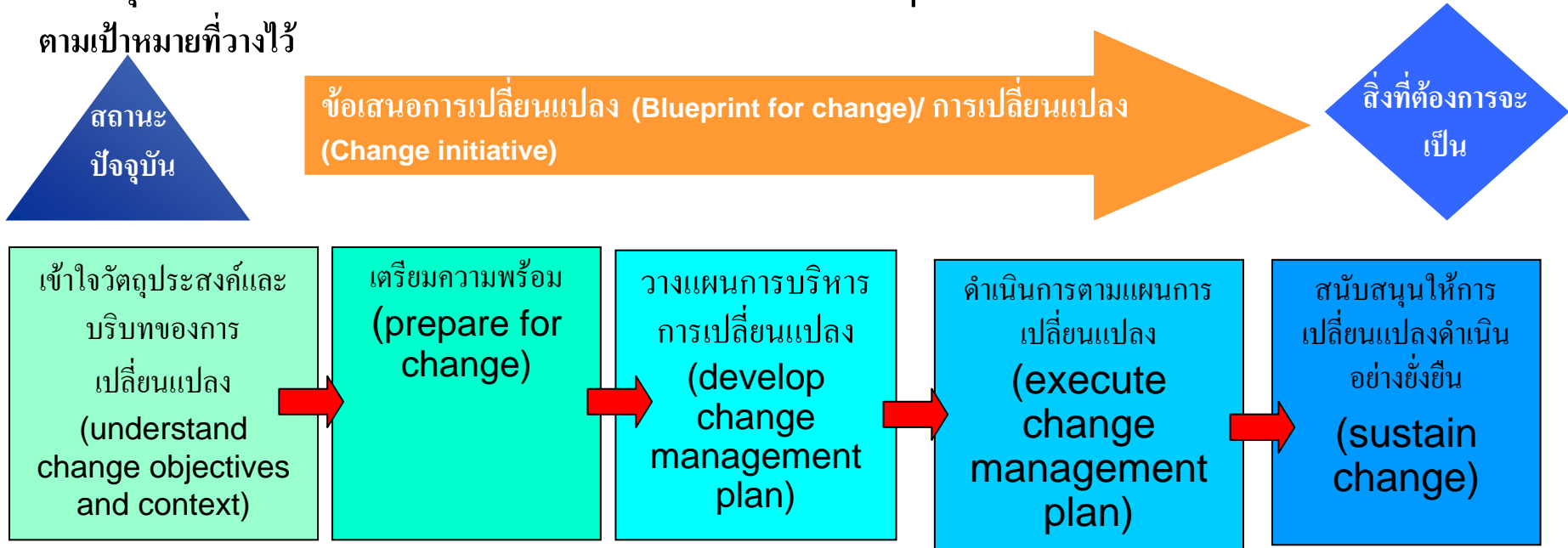
เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)

ลักษณะสำคัญขององค์กร
สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทาย



กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

การบริหารการเปลี่ยนแปลงคือการวางแผน การดำเนินการต่างๆที่จะลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง และ สนับสนุนให้เกิดการปรับตัวและการยอมรับ พร้อมทั้งสร้างศักยภาพใหม่ๆ เพื่อรองรับให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างเป็นผล ตามเป้าหมายที่วางไว้



- ศึกษาเนื้อหาของ การเปลี่ยนแปลง สร้างความเข้าใจร่วมกัน
- ศึกษาว่าทำไมต้องเปลี่ยน ถ้าไม่เปลี่ยนจะเกิดอะไรขึ้น
- ปัญหาอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

- ประเมินความพร้อมหรือระดับการยอมรับของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน
- ประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เช่น วัฒนธรรม โครงสร้าง ขอบเขตความรับผิดชอบ ทักษะความรู้ ฯลฯ

- วางแผน/กำหนดผลลัพธ์/ระยะเวลาการปรับเปลี่ยน/การวัดผล รวมถึงการวางแผนการสื่อสารการเปลี่ยนแปลง

- ประเมินการเปลี่ยนแปลงตามแผนที่วางไว้
- ปรับปรุงแผนกิจกรรมตามความเหมาะสม

- ติดตามประเมินผล
- กำหนดรายการตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะๆ

กรอบการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change)

ด้านกระบวนการงาน

ประเด็นยุทธศาสตร์

กลยุทธ์ที่ 1

* กลยุทธ์ที่ 2

* กลยุทธ์ที่ ..

ประเด็นยุทธศาสตร์

* กลยุทธ์ที่ 1

* กลยุทธ์ที่ 2

* กลยุทธ์ที่ ..

การวิเคราะห์กระบวนการงานปัจจุบัน

กระบวนการในปัจจุบัน

กระบวนการ #1.1

กระบวนการ #1.2

กระบวนการ #1.3

กระบวนการที่ยังไม่ได้ดำเนินการในปัจจุบัน

กระบวนการ #1.4

กระบวนการ #1.5

กระบวนการ #1.6

คัดเลือกปรับปรุง

ออกแบบใหม่

กระบวนการที่ต้องออกแบบใหม่

(แบบฟอร์ม 4.2)

กระบวนการ #1.3

กระบวนการ #1.4

กระบวนการ #1.5

กระบวนการ #1.6

(แบบฟอร์ม 1.1 ชุด 2)

การออกแบบกระบวนการงานอนาคต

วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

กลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับประโยชน์

ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ (Key Success Factors)

สิ่งที่จะต้องมุ่งเน้นให้มีความสำคัญ

สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง

- ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน
- เทคโนโลยี
- การจัดแบ่งงานและหน้าที่
- บุคลากร

ด้านองค์กร/บุคลากร

Competency ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

VS

Competency ที่จำเป็นจะต้องมี

การวิเคราะห์ Competency

- Gap ของ Competency ที่ต้องการพัฒนา
- Competency ที่รองรับกระบวนการที่ออกแบบใหม่

การคัดเลือกแนวทางพัฒนาองค์กรและบุคลากร

ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change)

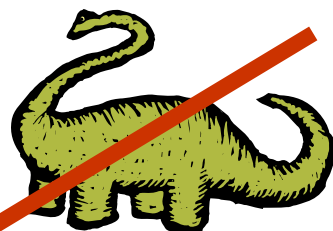
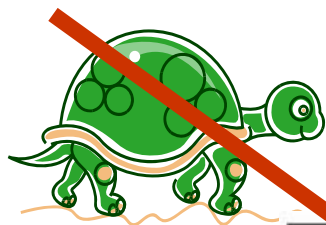
<ชื่อหน่วยงาน>

ฉบับที่: 000/000.000.000.000.000

วันที่: / /

หน้า: /

เลขที่: /



วิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการไทย

ระบบราชการไทยมุ่งเน้น
ประโยชน์สุขของประชาชน
รักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ
ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล
มีขีดสมรรถนะสูง
สามารถเรียนรู้ ปรับตัวและตอบสนอง
ต่อการเปลี่ยนแปลง

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551- พ.ศ. 2555)

ประเด็น

ยุทธศาสตร์ที่ 1

ยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนหลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ประเด็น

ยุทธศาสตร์ที่ 2

ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ประเด็น

ยุทธศาสตร์ที่ 4

สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบ ต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม

ประเด็น

ยุทธศาสตร์ที่ 3

มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

