**แบบฟอร์มที่ 4 รายงานผลการดำเนินการ (Application Report)**

**โครงสร้างของรายงานผลการดำเนินการ**

**ส่วนที่ 1** ลักษณะสำคัญขององค์กร ไม่เกิน 10 หน้า (ไม่มีคะแนน)

**ส่วนที่ 2** การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ตามเกณฑ์  
ระดับพื้นฐาน รวมทุกหมวดประมาณ 15 หน้า (ยกเว้นหมวดที่สมัครรางวัล)

**ส่วนที่ 3** การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด : หมวดละประมาณ 20 หน้า  
(เฉพาะหมวดที่สมัครรางวัลฯ )

**ส่วนที่ 4** ผลลัพธ์การดำเนินการ : ประมาณ 5 หน้า

\* รวมทั้งหมด**ไม่เกิน 50 หน้า** \*

**ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร**

**คำอธิบายการตอบคำถาม**

* + - การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร ให้ส่วนราชการพิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ หรือการบริหารจัดการครอบคลุมทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการ
    - การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้งในส่วนของลักษณะสำคัญขององค์กร และระหว่างหมวดต่าง ๆ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
    - *คำถามที่มีเครื่องหมาย* (#) *เป็นคำถามบังคับที่ส่วนราชการต้องตอบคำถาม โดยมีข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น* ๆ  *จึงจะถือว่าได้ตอบคำถามในข้อนั้น ๆ แล้ว*
    - *คำถาม*ที่ **ไม่มี** เครื่องหมาย(#) *เป็นคำถามที่ส่วนราชการต้องตอบคำถาม* แต่การตอบคำถามดังกล่าวอาจจะยังไม่มีความสมบูรณ์ก็ได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ หรือด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม สำหรับกรณีคำถามใดส่วนราชการยังไม่ได้ดำเนินการ ให้ส่วนราชการตอบว่า “ยังไม่ได้ดำเนินการ เนื่องจาก.......” (ให้ระบุปัญหาหรือสาเหตุที่ยังไม่ได้ดำเนินการ)
    - คำถาม*ที่*ส่วนราชการ*มีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า* “*ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”*
    - *การตอบคำถาม ให้ส่วนราชการอธิบาย****บริบทที่สำคัญขององค์การ*** *ที่เกี่ยวข้องในแต่ละคำถาม โดยใช้วิธีการพรรณาความ ใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตารางตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม*

# ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กรแสดงให้เห็นภาพรวมของส่วนราชการ บ่งบอกถึงสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติการของส่วนราชการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญภายในและภายนอกส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ลักษณะสำคัญขององค์กรแสดงบริบทเพื่อให้เข้าใจส่วนราชการมากขึ้น และเพื่อชี้นำและจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลและสารสนเทศที่ส่วนราชการควรนำเสนอในการอธิบายในหมวด 1-7 ต่อไป

กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

1. ลักษณะองค์กร

**เป็นการกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการ และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม**

*ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ*

(1)

- พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง (#)

- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (#)

.................................................................................................................... .........................................

.................................................................................................................... .........................................

(2)

- วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก ค่านิยม และวัฒนธรรมของส่วนราชการคืออะไร

.................................................................................................................... .........................................

.................................................................................................................... .........................................

(3)

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษในการปฎิบัติงาน เป็นต้น (#) (ให้ใช้ข้อมูลบุคลากรของส่วนราชการ ณ วันปัจจุบันที่ส่วนราชการทำการประเมิน)

.................................................................................................................... .........................................

.................................................................................................................... .........................................

(4)

ส่วนราชการมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญอะไรบ้าง ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน (#)

.................................................................................................................... .........................................

.................................................................................................................... .........................................

(5)

ส่วนราชการดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง (#) (ให้ระบุเฉพาะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการหลักของส่วนราชการเท่านั้น)

.................................................................................................................... .........................................

.................................................................................................................... .........................................

*ข. ความสัมพันธ์ภายในภายนอกองค์การ*

(6)

โครงสร้างองค์กร และ วิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็นเช่นใด

(ให้ระบุกลุ่มงาน/ส่วน/ฝ่าย ภายใต้สำนัก/กอง และระบุอัตรากำลังของกลุ่มงาน/ ส่วน/ฝ่าย : ข้อมูล ณ วันปัจจุบันที่ส่วนราชการทำการประเมิน)

.................................................................................................................... ......................................... .................................................................................................................... .........................................

(7)

ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันมีหน่วยงานใดบ้าง มีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน (#)

*- ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง*

*- มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร*

.................................................................................................................... .........................................

................................................................................................................. .........................................

(8)

- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของส่วนราชการคือใครบ้าง (#)

- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง (#)

- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร (#)

.................................................................................................................... ......................................... .................................................................................................................... .........................................

2. ความท้าทายต่อองค์การ

**เป็นการตอบคำถาม เพื่อ**อธิบายถึงสภาพการแข่งขัน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

*ก. สภาพการแข่งขัน*

(9)

- สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

- ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งขันในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด

- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

.................................................................................................................... ......................................... .................................................................................................................... .........................................

(10)

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งขันคืออะไร

- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของ  
ส่วนราชการคืออะไร

.................................................................................................................... ......................................... .................................................................................................................... .........................................

(11)

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง

(12)

ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

.................................................................................................................... ......................................... .................................................................................................................... .........................................

*ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์*

(13)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการคืออะไร (#)

- ความท้าทายตามพันธกิจ

- ความท้าทายด้านปฏิบัติการ

- ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

.................................................................................................................... ......................................... .................................................................................................................... .........................................

*ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ*

(14)

แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องมีอะไรบ้าง (#)

.................................................................................................................... ......................................... .................................................................................................................... .........................................

(15)

ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างไร (#)

.................................................................................................................... ......................................... .................................................................................................................... .........................................

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**ส่วนที่ 2 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน**

ให้อธิบายการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ไม่ได้เสนอขอรับรางวัล โดยอธิบายทีละหมวดให้เห็นว่าหน่วยงานยังสามารถรักษากระบวนการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้อย่างดี และมีแนวโน้มของการดำเนินการที่ต่อเนื่อง และยั่งยืน เขียนอธิบายไม่เกิน 15 หน้า

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ .............................................................................................................................................................................. ..............................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ .............................................................................................................................................................................. ..............................................................................................................................................................................

**ส่วนที่ 3 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด**

ให้อธิบายผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่แสดงถึงความโดดเด่นในหมวดที่ยื่นสมัครรางวัล (ตอบตามเกณฑ์เล่มเหลือง) เขียนอธิบายไม่เกิน 20 หน้า โดยอธิบายเนื้อหาของหมวดที่เสนอประมาณ 12 หน้า และประมาณ 8 หน้าอธิบายหมวดที่เหลือที่ทำให้หมวดนี้โดดเด่น (อธิบายเพียงประเด็นที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน)

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ .............................................................................................................................................................................. ..............................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ .............................................................................................................................................................................. ..............................................................................................................................................................................

**ส่วนที่ 4 ผลลัพธ์การดำเนินการ**

ให้แสดงผลลัพธ์และตัวชี้วัดผลลัพธ์ของทุกหมวด (โดยแบ่งเป็น 7.1 มิติด้านประสิทธิผล 7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ 7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์การ)

โดยผลลัพธ์ต้องแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินการที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นหรือไม่ลดลง (ขึ้นกับความเหมาะสมของแต่ละตัวชี้วัดและผลที่ผ่านมา) อย่างน้อย 3 จุด (มีการวัดผลลัพธ์ในแต่ละปี ซึ่งอนุโลมให้เป็นราย 6 เดือนได้ หากมีการเก็บข้อมูลไม่ถึง 3 ปี) เขียนอธิบายไม่เกิน 5 หน้า

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ .............................................................................................................................................................................. ..............................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ .............................................................................................................................................................................. ..............................................................................................................................................................................