

- **การพัฒนาประสิทธิภาพและ
การพัฒนาองค์กร**

**Development of Performance
and Organization**





Key performance in compliance with performance agreement for the year 2004 (at challenging level) of OPDC.

Royal Decree on Criteria and Directions for Good Governance B.E. 2546 (2003) was promulgated on October 10, 2003 and Cabinet resolution on September 30, 2003, agreed in principle with the details on criteria and directions to create incentives to promote good governance as set by OPDC, with public sectors divided into 3 groups by their operations.

On November 27, 2003, OPDC showed its intention to join the operation in the 2nd group (at challenging level), and followed the directions set by OPDC, by setting up strategic plans of OPDC with 27 benchmark indicators according to performance agreement in the year 2004, which was approved by Deputy Prime Minister (Mr Visanu Krue-ngam) as chief of the organization on January 19, 2004.

Secretary General of OPDC jointly signed the performance agreement with Deputy Prime Minister (Mr. Visanu Krue-ngam) as immediate superior in the witness of Prime Minister on January 24, 2004, at the mobile Cabinet meeting in Kanchanaburi.

Key performance

OPDC has prepared reports on progress of operation according to benchmark indicators for the period of 6 months, 9 months, and 12 months, in the form of Self Assessment Report (SAR) Card so that executives and operators of the organization can use the reports to evaluate progress and situation of the organization compared to targets set therein, and use as management tools to monitor and assess organization performance which will be of use to analyze for efficiency, effectiveness and continuous improvement. In addition, OPDC has advised other government agencies to use SAR Card.



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ-ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 (ระดับท้าทาย) ของสำนักงาน ก.พ.ร.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 และคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2546 ได้มีมติเห็นชอบในหลักการรายละเอียดของแนวทางและวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนด โดยได้จัดส่วนราชการออกเป็น 3 กลุ่ม ตามระดับของการพัฒนาการปฏิบัติราชการ

เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2546 สำนักงาน ก.พ.ร. แสดงความประสงค์เข้าร่วมพัฒนาการปฏิบัติราชการในกลุ่มที่ 2 (ระดับท้าทาย) และได้ดำเนินการตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด โดยได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 รวมทั้งสิ้น 27 ตัวชี้วัด ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ในฐานะผู้บังคับบัญชาของหัวหน้าส่วนราชการเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2547

เลขาธิการ ก.พ.ร. ได้ลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการร่วมกับรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ในฐานะผู้บังคับบัญชา โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นสักขีพยาน เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2547 ในการประชุมคณะรัฐมนตรีนอกสถานที่ ณ จังหวัดกา-จนบุรี

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ-

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามตัวชี้วัด รอบ 6 เดือน รอบ 9 เดือน และรอบ 12 เดือน ในรูปแบบของการประเมินตนเอง หรือ Self Assessment Report (SAR) Card เพื่อให้ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ประเมินความก้าวหน้าและสถานการณ์ของหน่วยงานโดยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และใช้เป็นเครื่องมือในการบริหาร ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งจะเป็นประโยชน์



ในการใช้วิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เผยแพร่ และแนะนำให้ส่วนราชการต่างๆ นำ SAR Card ไปใช้ ประโยชน์ด้วยแล้ว



**Frame work of performance evaluation of OPDC for the year 2004,
can be classified into 4 topics as follows,**

Dimension 1 : Effectiveness of missions

The organization showed works that reached objectives and targets in consistent with allocated budget, in order to create happiness to people and service receivers, such as achievement in public services etc.

Dimension 2 : Efficiency of operations

The organization showed competency in operations, such as reduction in expense, and reduction in service time etc.

Dimension 3 : Quality of service

The organization paid attention to service receivers by rendering quality service to satisfy them.

Dimension 4 : Organization development

The organization showed competency in organizational change readiness such as development of database, knowledge management in the organization etc.



กรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. สำหรับปี พ.ศ. 2547

จำแนกมิติการประเมินผลฯ 4 ด้าน ได้แก่

มิติที่ 1 : มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 : มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

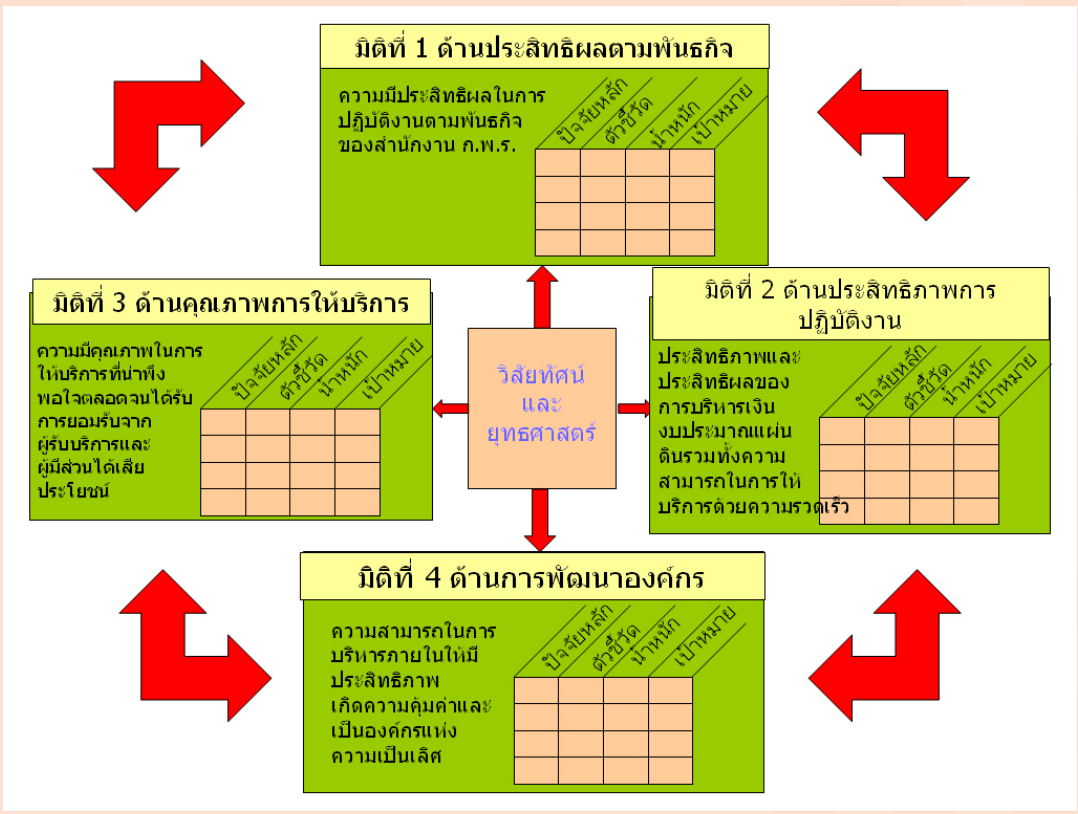
ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย และการลดระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 : มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

มิติที่ 4 : มิติด้านพัฒนาองค์กร

ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การพัฒนาระบบฐานข้อมูล การบริหารความรู้ในองค์กร เป็นต้น



การพัฒนาประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์กร



Development of Performance
and Organization



รายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 (Self-Assessment Report Card)

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน		เป้าหมาย	น้ำหนัก	6 เดือน		9 เดือน		12 เดือน				
		ปี 45	ปี 46			ผลงาน	คะแนนประเมินตนเอง	ผลงาน	คะแนนประเมินตนเอง	ผลงาน	คะแนนประเมินตนเอง			
มิติที่ 1	ด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ และยุทธศาสตร์ตัวราชการ				70		130		248		340			
1	ร้อยละของหน่วยงานของรัฐที่สามารถลดต้นทุนและระยะเวลาการปฏิบัติงานราชการเพื่อให้บริการประชาชนต่อโดยเฉลี่ยร้อยละ 30 ขึ้นไป	-	ร้อยละ 76.60*	90%	10		1	○	93.24%	5	●	94.87%	5	●
2	ระดับความพึงพอใจในการส่งเสริมและผลักดันให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตาม พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	-	-	ระดับ 5	10	ระดับ 3	3	●	ระดับ 4	4	○	ระดับ 4	4	○
3	จำนวนที่เพิ่มขึ้นของบันทึกข้อตกลงการเป็นพันธมิตรหรือความร่วมมือในการพัฒนาระบบราชการ	-	1 ฉบับ	5 ฉบับ	4	4 ฉบับ	4	○	5 ฉบับ	5	●	9 ฉบับ	5	●
4*	ร้อยละของประชาชนที่รับรู้ว่าการพัฒนาระบบราชการ	-	-	50%	5		1	○		1	○	ร้อยละ 61.66	5	●
5*	ร้อยละของข้าราชการในหน่วยงานราชการกลุ่มเป้าหมายรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ	-	-	60%	9		1	○		1	○	ร้อยละ 69.20	5	●
6*	ร้อยละของผู้บริหารกลุ่มเป้าหมายที่เห็นว่าการดำเนินงาน ก.พ.ร. เป็นองค์การต้นแบบของการพัฒนาระบบราชการ	-	-	60%	6		1	○	90%	1	○	ร้อยละ 88.91	5	●
7	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	-	-	80%	2		1	○	69.31%	1	○	ระดับ 5	5	●
8	ระดับความพึงพอใจในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาขีดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของเจ้าหน้าที่ ก.พ.ร.	-	-	ระดับ 5	4	ระดับ 3	3	●	ระดับ 4	4	○	ระดับ 5	5	●
9.1	จำนวนภารกิจข้อเสนอแนะคำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ	-	-	250 เรื่อง	10	140 เรื่อง	3	●	259 เรื่อง	5	●	485 เรื่อง	5	●
9.2	หน่วยงานราชการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ได้ดำเนินการตาม พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	-	-	10%	10		1	○	93.24%	5	●	100%	5	●
มิติที่ 2	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ				8		14		30		38.42			
10	ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้	-	-	10%	2	ร้อยละ 10	3	●	ร้อยละ 10	3	●	ร้อยละ 16.04	4.21	○
11	ระดับความพึงพอใจหรือเฉลี่ยต่อหน่วยงานในการลดระยะเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติงานราชการของส่วนราชการ	-	-	40% (ระดับ 4)	2		1	○	ระดับ 5	5	●	ระดับ 5	5	●
12	ระดับความพึงพอใจของแผนงานการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติราชการ	-	-	90% (4 คะแนน)	2	ระดับ 2	2	○	ระดับ 3	3	●	ระดับ 5	5	●
13	ระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานเพื่อให้มีระบบการวัดผลสัมฤทธิ์	-	-	ระดับ 5	2	ระดับ 1	1	●	ระดับ 4	4	○	ระดับ 5	5	●
มิติที่ 3	ด้านคุณภาพการให้บริการ				8		16		30		36			
14	ระดับความพึงพอใจของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงงานบริการ	-	-	ระดับ 5	2	ระดับ 1	1	●	ระดับ 4	4	○	ระดับ 5	5	●
15	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	-	80%	2		1	○	82.63%	5	●	ผลการสำรวจ	3	●
16	ระดับความพึงพอใจของการพัฒนาระบบบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	-	-	ระดับ 5	2	ระดับ 3	3	●	ระดับ 3	3	●	ระดับ 5	5	●
17	ระดับความพึงพอใจของการจัดทำมาตรฐานการรับประกันคุณภาพในงานที่เป็นภารกิจหลัก	สำนักงาน ก.พ.ร. ไม่ประสงค์จะนำตัวชี้วัดนี้ (ก.พ.ร. มีมติให้ส่วนราชการขอยกเลิกได้)												
18	ระดับความพึงพอใจของการตอบสนองต่อความคิดเห็นของประชาชน	-	-	ระดับ 5	2	ระดับ 3	3	●	ระดับ 3	3	●	ระดับ 5	5	●
มิติที่ 4	ด้านการพัฒนาองค์กร				12		37		46		58			
19.1	ร้อยละของความคุ้มค่าในการใช้บุคลากรจึงเปรียบเทียบกับอัตราค่าจ้างที่ได้รับอนุมัติ	-	-	5 คะแนน (น้อยกว่า 5 บาทต่อชั่วโมง)	1	ระดับ 5	5	●	ระดับ 5	5	●	ระดับ 5	5	●
19.2	ร้อยละของความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายบุคลากรเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ก.พ.ร. มีมติให้ตัวชี้วัดนี้โดยโอนน้ำหนักไปรวมกับตัวชี้วัดที่ 19.3 จากเดิม 2 เป็น 3												
19.3	ระดับความพึงพอใจของการพัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร	-	-	5 คะแนน	3	ระดับ 4	4	○	ระดับ 4	4	○	ระดับ 5	5	●
20.1	ระดับความพึงพอใจในการมอบอำนาจไปสู่ระดับล่าง	-	-	5 คะแนน	1		1	○	ระดับ 4	4	○		5	●
20.2	ร้อยละของความพึงพอใจของภารกิจหรือภารกิจกฎหมาย	-	-	100%	1	ระดับ 5	5	●	ระดับ 5	5	●	ระดับ 5	5	●
21	ระดับความพึงพอใจของการกำหนดเป้าหมายองค์กร และถ่ายทอดเป้าหมาย	-	-	ระดับ 5	2	ระดับ 3	3	●	ระดับ 4	4	○	ระดับ 5	5	●
22	ระดับความพึงพอใจในการจัดระบบบริหารความเสี่ยง	-	-	ระดับ 3	2	ระดับ 1	1	●	ระดับ 2	2	○	ระดับ 4	4	○
23	ร้อยละของความคุ้มค่าของการดำเนินงานโครงการด้านนวัตกรรม	-	-	ระดับ 5	2	ระดับ 3	3	●	ระดับ 4	4	○	ระดับ 5	5	●
รวม					98				197		354			472.42
คะแนนเต็ม	5								2.01		3.61			4.82

หมายเหตุ: ผลการประเมินตนเอง
 NA = ร้อยละคะแนนจากการสำรวจ
 ก.พ.ร.
 ผู้รับของข้อมูล

(นายนครเศรษฐ์ สุทธิเวทิตา)
 ผอ. สำนักงานเลขาธิการ
 วันที่ 14 ธันวาคม 2547
 1032005 หน้า 1

การพัฒนาประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กร



Dimension 1: Effectiveness of mission

In order to reach the objectives according to strategic plans of OPDC, and to the budgets received for operations, OPDC has set 3 strategic targets as follows,

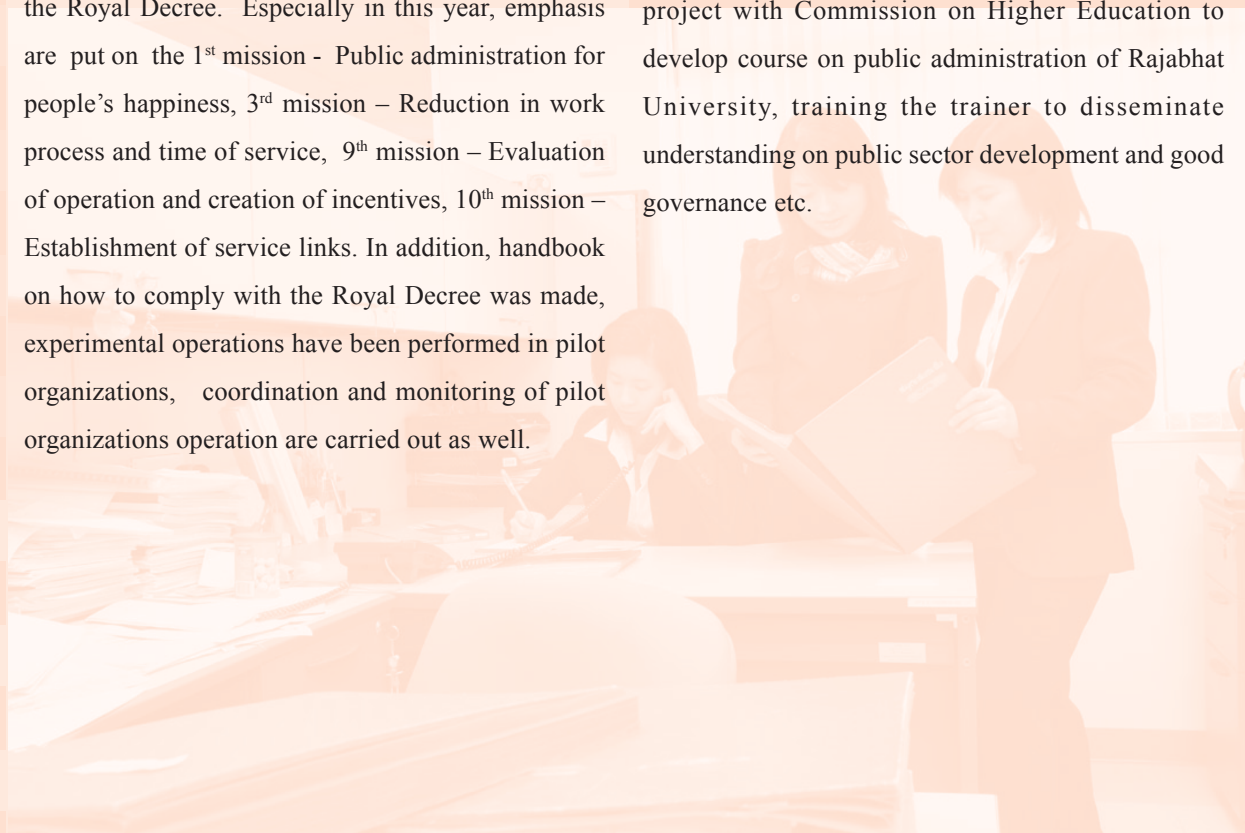
Target 1: Government agencies have operated continuously in compliance with criteria and good governance.

Important operations:

- Promote and push forward government agencies to abide by Royal Decree on Criteria and Directions for Good Governance B.E. 2546 (2003), by setting up meeting for central administration and regional administration to make clear the content of the Royal Decree. Especially in this year, emphasis are put on the 1st mission - Public administration for people's happiness, 3rd mission – Reduction in work process and time of service, 9th mission – Evaluation of operation and creation of incentives, 10th mission – Establishment of service links. In addition, handbook on how to comply with the Royal Decree was made, experimental operations have been performed in pilot organizations, coordination and monitoring of pilot organizations operation are carried out as well.

- For service links, experimental operations have been performed in central and regional parts, totaling 7 areas such as Bangkokhen, Bangplad, Bangkokyai, Bangsue in Bangkok, And in regional parts, consisting of Nakornpathom, Cholburi and Chiangmai

- 9 agreements on allied networks of public administration have been signed, such as cooperation with Electricity Authority, Waterworks Authority, and TOT Corporation Public Company Limited to set up service links to facilitate public services for people, i.e. service of electricity, water and telephone will be given at the same point. Overseas integrated public service development project (CEO Diplomat), OPDC cooperated with Ministry of Foreign Affairs, and The Thailand Research Fund (TRF). Academic cooperation project with Commission on Higher Education to develop course on public administration of Rajabhat University, training the trainer to disseminate understanding on public sector development and good governance etc.





มิติที่ 1: ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ก.พ.ร. และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ไว้ 3 เป้าประสงค์ สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญได้ดังนี้

เป้าประสงค์ที่ 1: หน่วยงานของรัฐดำเนินการได้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การดำเนินงานที่สำคัญ:-

■ มีการส่งเสริมและผลักดันให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตาม พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยได้จัดการประชุมชี้แจงส่วนราชการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ และเกิดความชัดเจนเกี่ยวกับเนื้อหาใน พ.ร.ฎ.ฯ โดยในปีนี้ได้มุ่งเน้นที่ภารกิจที่ 1 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ภารกิจที่ 3 การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ภารกิจที่ 9 การประเมินผลการปฏิบัติราชการและการเสริมสร้างแรงจูงใจ และภารกิจที่ 10 การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม นอกจากนี้ ได้จัดทำร่างคู่มือแนวทางการดำเนินงานตาม พ.ร.ฎ.ฯ มีการทดลองปฏิบัติในหน่วยงานนำร่อง และมีการประสานและติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานนำร่อง

■ สำหรับการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ได้มีการทดลองดำเนินการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งหมด 7 เขตพื้นที่ ได้แก่ เขตบางเขน เขตบางพลัด เขตบางกอกใหญ่ และเขตบางซื่อในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และในภูมิภาคที่จังหวัดนครปฐม จังหวัดชลบุรี และจังหวัดเชียงใหม่

■ มีการลงนามบันทึกข้อตกลงการเป็นพันธมิตรเครือข่ายการพัฒนาระบบราชการกับหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งสิ้น 9 ฉบับ อาทิเช่น ร่วมมือกับการไฟฟ้า การประปา และบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยให้บริการด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ประปา ไฟฟ้าและโทรศัพท์ ณ จุดเดียว โครงการพัฒนาระบบบริหารราชการในต่างประเทศแบบบูรณาการ (ทูต CEO) ร่วมกับกระทรวงการต่างประเทศ และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และโครงการความร่วมมือทางวิชาการกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และสร้างวิทยากรผู้เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น

Target 2: All sectors are aware of and understand new public administration.

Important operations: OPDC expects that more officials and people are aware of and understand public administration, by providing application for member of Ruam Khid Ruam Jai (Share brain and heart) network to develop Thai public sector with 1,900 members. Road shows were arranged in the central and regional part to disseminate knowledge on public sector development. Meetings were held to make clear with concerned government agencies. Additionally surveys on new administration were carried out, it found that 61.66% of people acknowledged that public sector had been developed, 69.2 of officials in the target group acknowledged and understood public administration. Service receivers in the target group had opinions that OPDC was the prototype organization of public sector development, the initiator of public sector development in many aspects such as signing performance agreements, setting up Service Links, Service Delivery Unit (SDU) and Knowledge Center as learning center disseminating knowledge on various subjects to officials inside and outside OPDC, and arranging Knowledge Center Bulletin etc.

Target 3: OPDC is the organization of excellence.

Important operations: In order to prepare readiness for OPDC, courses on various subjects have been arranged, such as Course on Public Law, Course on New Public Administration etc, so as to increase core

competency of OPDC personnel to be able to drive forward OPDC towards a prototype organization of public sector development. Furthermore, OPDC has developed physical components of the organization to be more appropriate and able to facilitate its operations. Meetings between Secretary General of OPDC with officials to receive feedback have been arranged every month, so they can share ideas and help develop the organization, creating morale to the organization personnel.

Dimension 2: Efficiency of operations

OPDC has set the targets to increase efficiency of its operation as follows : 10% reduction in expenses and 40% reduction in service time spent on 3 core processes of OPDC, such as presentation of comments to the Cabinet, answering questions of government agencies, making reply to letter inviting the OPDC trainers. From its operation in the past fiscal year, OPDC could save as much as 16.04 % of budget, and reduce service time up to 73% on the average. Additionally, master plan on information technology and communication of OPDC has been made to employ electronic in its operations such as e-Office, information storage system and development of OPDC website (www.opdc.go.th) as well as determination of benchmark indicators and database of productivity, in order to make plan for increasing productivity of OPDC in the next fiscal year.