

ลักษณะสำคัญขององค์กร

**ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ ภาพรวมในปัจจุบันของ
ส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ
และความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่**

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กรแสดงให้เห็นภาพรวมของส่วนราชการ บ่งบอกถึงสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติการของส่วนราชการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญภายในและภายนอกส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ลักษณะสำคัญขององค์กรแสดงบริบทเพื่อให้เข้าใจส่วนราชการมากขึ้น และเพื่อชี้แนะและจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลและสารสนเทศที่ส่วนราชการควรนำเสนอในการอธิบายในหมวด 1-7 ต่อไป

กรณาดอบคำถามตามแบบฟอร์มดังต่อไปนี้

ลักษณะสำคัญขององค์กรประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ 1) ลักษณะองค์กร และ 2) ความท้าทายต่อองค์กร

1. ลักษณะองค์กร

เป็นการกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

(1)

คำถาม

- พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง (#)

คำตอบ

พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย	1.
	2.

คำถาม

- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (#)

คำตอบ

ผู้รับบริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
1.	1.1 1.2
2.	2.1

(2)

คำถาม

- วิสัยทัศน์ของสวนราชการคืออะไร (#)
- เป้าประสงค์หลักของสวนราชการคืออะไร (#)
- วัฒนธรรมในสวนราชการคืออะไร
- ค่านิยมของสวนราชการที่กำหนดไว้คืออะไร

คำตอบ

วิสัยทัศน์	
เป้าประสงค์หลัก	
วัฒนธรรม	
ค่านิยม	

(3)

คำถาม

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น (#)

หมายเหตุ

- 1) ส่วนราชการอาจปรับเปลี่ยนรูปแบบตารางตามเกณฑ์ที่ส่วนราชการใช้ในการจัดกลุ่มบุคลากร
- 2) ให้ใช้ข้อมูลบุคลากรของส่วนราชการ ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2549

คำตอบ

สายงาน/อายุ/ วุฒิการศึกษา	ระดับตำแหน่ง/จำนวน						รวม (คน)	%
	1 - 3	4 - 6	7 - 8	9	10	11		
<u>สายงาน</u>								
1.								
2.								
.....								
รวม								
<u>อายุ</u>							อายุเฉลี่ยโดยรวม	
1. อายุตัวเฉลี่ย								
2. อายุราชการเฉลี่ย								
<u>วุฒิการศึกษา</u>							รวม (คน)	%
1. ต่ำกว่า ป.ตรี								
2. ป.ตรี								
3. ป.โท								
4. ป.เอก								
รวม								

ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ			
สายงาน/อายุ/วุฒิการศึกษา	จำนวน	รวม (คน)	%
สายงาน			
1.			
2.			
.....			
รวม			
อายุ		อายุเฉลี่ยโดยรวม	
1. อายุตัวเฉลี่ย			
2. อายุราชการเฉลี่ย			
วุฒิการศึกษา		รวม (คน)	%
1. ต่ำกว่า ป.ตรี			
2. ป.ตรี			
3. ป.โท			
4. ป.เอก			
รวม			

ข้อกำหนดพิเศษด้านการปฏิบัติงาน (โปรดระบุตำแหน่ง/สายงาน)	
--	--

(4)

คำถาม

ส่วนราชการมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
อะไรบ้าง ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน (#)

คำตอบ

เทคโนโลยี	
อุปกรณ์	
สิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ให้บริการ สถานที่ทำงาน)	

(5)

คำถาม

ส่วนราชการดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง
(#)

คำตอบ

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหา สาระสำคัญของ กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	ส่วนราชการ ที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย
1.		
2.		

หมายเหตุ : ส่วนราชการที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย หมายถึง ส่วนราชการที่เป็นผู้วินิจฉัย
หรือตีความ ในกรณีที่มีปัญหาในการดำเนินการตามกฎหมายนั้น ๆ

ข. ความสัมพันธ์ภายในภายนอกองค์กร

(6)

คำถาม

โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็น
เช่นใด

คำตอบ

ให้วาดแผนผังโครงสร้างองค์กร
และเขียนบรรยายถึงวิธีการจัดการ ที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี

(7)

คำถาม

ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน
มีหน่วยงานใดบ้าง มีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน (#)

- ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
- มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร

คำตอบ

ส่วนราชการ / องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน

(8)

คำถาม

- กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของส่วนราชการคือใครบ้าง (#)
- กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง (#)
- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร (#)

คำตอบ

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
1.			
2.			
.....			
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการที่ให้	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
1.			
2.			
.....			

2. ความท้าทายต่อองค์กร

เป็นการตอบคำถาม เพื่ออธิบายถึงสภาพการแข่งขัน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. สภาพการแข่งขัน

(9)

คำถาม

- สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)
- ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

(10)

คำถาม

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งคืออะไร
- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการคืออะไร

คำตอบ

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1. การแข่งขันภายในประเทศ	1. 2.			
2. การแข่งขันภายนอกประเทศ	1. 2.			

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งที่เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัน
1. ปัจจัยภายใน	
2. ปัจจัยภายนอก	

(11)

คำถาม

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง

(12)

คำถาม

ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

คำตอบ

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	แหล่งข้อมูล เชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขัน	ข้อจำกัด ในการได้มาซึ่งข้อมูล
1. การแข่งขันภายใน ประเทศ	1. 2. 3.		
2. การแข่งขันภายนอก ประเทศ	1. 2. 3.		

ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

(13)

คำถาม

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการคืออะไร (#)

- ความท้าทายตามพันธกิจ
- ความท้าทายด้านปฏิบัติการ
- ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

คำตอบ

ความท้าทาย เชิงยุทธศาสตร์	สิ่งที่ท้าทาย
ด้านพันธกิจ	
ด้านปฏิบัติการ	
ด้านทรัพยากรบุคคล	

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(14)

คำถาม

แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ เพื่อให้
เกิดผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องมีอะไรบ้าง (#)

(15)

คำถาม

ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนความรู้
อย่างไร (#)

คำตอบ

แนวทางและวิธีการปรับปรุง ประสิทธิภาพของส่วนราชการ	
แนวทางในการเรียนรู้ขององค์กร	

แบบฟอร์มที่ 6

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการของจังหวัด

รายงานผลการดำเนินการ

จังหวัด

คำอธิบายการตอบคำถาม รายงานผลการดำเนินการของจังหวัด

- ส่วนราชการในที่นี่ หมายถึง ส่วนราชการประจำจังหวัดที่ร่วมดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้
- การจัดทำรายงานผลการดำเนินการของจังหวัด และการตอบคำถามตามเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด ให้พิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ หรือการบริหารจัดการครอบคลุมทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการประจำจังหวัดที่ร่วมดำเนินการ รวมทั้งครอบคลุมถึงอำเภอและส่วนราชการประจำอำเภอที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการประจำจังหวัดที่ร่วมดำเนินการ
- การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้งในส่วนของลักษณะสำคัญขององค์กร และระหว่างหมวดต่าง ๆ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- ในการตอบคำถามแต่ละข้อคำถามในหมวด 1-6 จังหวัดสามารถเลือกตอบได้ 3 รูปแบบหลัก ๆ ได้แก่ 1) ตอบโดยใช้ตาราง 2) ตอบโดยใช้แผนภาพหรือแผนผัง พร้อมคำอธิบาย และ 3) ตอบโดยพรรณนา
- คำถามที่มีเครื่องหมาย (#) เป็นคำถามบังคับที่จังหวัดต้องตอบคำถาม โดยมีข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ จึงจะถือว่าได้ตอบคำถามในข้อนั้น ๆ แล้ว
- คำถามที่ ไม่มี เครื่องหมาย (#) เป็นคำถามที่จังหวัดต้องตอบคำถาม แต่การตอบคำถามดังกล่าวอาจจะยังไม่มีความสำเร็จก็ได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ หรือด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม สำหรับกรณีคำถามใดจังหวัดยังไม่ได้ดำเนินการ ให้จังหวัดตอบว่า “ยังไม่ได้ดำเนินการ เนื่องจาก...” (ให้ระบุปัญหาหรือสาเหตุที่ยังไม่ได้ดำเนินการ)
- คำถามที่จังหวัดมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “จังหวัดมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”
- คำถามแต่ละข้ออาจมีคำถามหลายหัวข้อย่อย จังหวัดต้องตอบคำถามในแต่ละหัวข้อย่อยให้ครบถ้วน ซึ่งในการตอบคำถามอาจตอบรวมหัวข้อย่อยไว้ด้วยกันได้ จึงจะถือว่าได้ตอบคำถามในข้อนั้น ๆ แล้ว ซึ่งจะนำไปคำนวณคะแนนต่อไปได้