

P

M

Q

A

ส่วนที่ 3
ภาคผนวก





คำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับหมวดและหัวข้อ

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กรแสดงให้เห็นภาพรวมของส่วนราชการ บ่งบอกถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญภายในและภายนอกส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ลักษณะสำคัญขององค์กรแสดงบริบทเพื่อให้เข้าใจส่วนราชการมากขึ้นและเพื่อชี้แนะและจัดลำดับความสำคัญของสารสนเทศที่ส่วนราชการนำเสนอในหัวข้อในหมวด 1-7

1. ลักษณะองค์กร

จุดประสงค์

หัวข้อนี้กล่าวถึงคุณลักษณะและความสัมพันธ์ที่สำคัญที่ส่งผลต่อลักษณะสภาพแวดล้อมของส่วนราชการ และยังกล่าวถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีของส่วนราชการ

จุดประสงค์ของหัวข้อนี้ คือ การกำหนดบริบทสำหรับส่วนราชการและสำหรับการตอบข้อกำหนดของเกณฑ์ในหมวด 1-7

ข้อสังเกต

- ลักษณะสำคัญขององค์กร แสดงให้เห็นภาพเชิงลึกที่สำคัญอย่างยิ่งของส่วนราชการในเรื่องปัจจัยภายในและภายนอกที่สำคัญที่ส่งผลต่อลักษณะสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติภารกิจ

ของส่วนราชการ ปัจจัยเหล่านี้ เช่น พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งมีผลกระทบต่อแนวทางที่ส่วนราชการดำเนินภารกิจและการตัดสินใจของส่วนราชการ ดังนั้น ลักษณะสำคัญขององค์กรช่วยให้ส่วนราชการเข้าใจบริบทที่ส่วนราชการปฏิบัติภารกิจได้ดีขึ้น เช่น ข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคตของส่วนราชการ รวมทั้งความจำเป็น โอกาส และข้อจำกัดที่มีผลต่อระบบการจัดการผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- แม้ว่าการใช้คำต่าง ๆ เช่น “จุดประสงค์” “วิสัยทัศน์” “พันธกิจ” และ “ค่านิยม” มีความแตกต่างกันไปตามแต่ละส่วนราชการ แต่ส่วนราชการควรมีความเข้าใจที่ชัดเจนถึงสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินภารกิจ เหตุผลของการดำรงอยู่ของส่วนราชการ และจุดที่ผู้บริหารของส่วนราชการต้องการก้าวไปถึงในอนาคต ความชัดเจนในเรื่องนี้ จะทำให้ส่วนราชการสามารถตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ที่มีผลต่ออนาคตของส่วนราชการ และนำการตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติ
- สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจ ส่งผลให้มีข้อกำหนดและส่งผลกระทบต่อวิธีการดำเนินงานของส่วนราชการ ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจในด้านการปฏิบัติภารกิจและในเชิงยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล
- องค์กรชั้นนำมีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีที่สุดที่กำหนดไว้เป็นอย่างดีโดยมีความสัมพันธ์ในแง่การรายงานระหว่างกันอย่างชัดเจน มีการควบคุมเพื่อสร้างหลักประกันในด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าส่วนราชการต่อการดำเนินการของส่วนราชการ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. ความท้าทายต่อองค์กร

จุดประสงค์

หัวข้อนี้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการปฏิบัติภารกิจและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ และครอบคลุมถึงแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการและการเรียนรู้ของส่วนราชการ

จุดประสงค์ของหัวข้อนี้ คือ การทำความเข้าใจความท้าทายที่สำคัญของส่วนราชการและระบบในการรักษาความได้เปรียบแข่งขันอย่างยั่งยืน

ข้อสังเกต

- ความรู้ในเรื่องจุดแข็ง จุดเปราะบาง และโอกาสในการปรับปรุงของส่วนราชการ มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของส่วนราชการ
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขัน อาจรวมถึงวารสารและสิ่งตีพิมพ์อื่น กิจกรรมการจัดระดับเทียบเคียง (Benchmarking) การประชุม (Conference) เครือข่าย และสมาคมการค้าต่างๆ
- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ อาจรวมถึงความท้าทายที่เกี่ยวกับการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้
- ประเด็นหนึ่งในหลาย ๆ ประเด็นที่องค์กรต่าง ๆ รวมทั้งส่วนราชการ เผชิญอยู่ในปัจจุบัน คือ การจัดการ การใช้ และการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ขององค์กรที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์กรชั้นนำได้ใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ทางความรู้จากบุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบผลผลิตและบริการ และองค์กรอื่น ซึ่งร่วมกันผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ

การนำองค์กร (หมวด 1)

หมวดการนำองค์กร กล่าวถึง วิธีการที่ผู้บริหารของส่วนราชการชั้นนำและกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารของส่วนราชการสื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี

หมวดนี้ยังรวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการสนับสนุนชุมชน

1.1 การนำองค์กร

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญของความรับผิดชอบต่อผู้บริหารของส่วนราชการ และตรวจประเมินวิธีการที่ผู้บริหารของส่วนราชการกำหนดและสื่อสารวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้น ระยะยาว และค่านิยมของส่วนราชการ หัวข้อนี้มุ่งเน้นที่การปฏิบัติการของผู้บริหารของส่วนราชการในการสร้างและรักษาให้ส่วนราชการมีผลการดำเนินการที่ดีอย่างยั่งยืน

ข้อสังเกต

- จุดมุ่งเน้นของหัวข้อนี้ คือ บทบาทสำคัญของผู้บริหารของส่วนราชการในการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว และค่านิยม การสื่อสาร การสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และการทำให้เกิดการมุ่งเน้นของส่วนราชการในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ความสำเร็จของส่วนราชการต้องอาศัยการมุ่งเน้นอนาคตและความมุ่งมั่นทั้งในเรื่องการปรับปรุงและนวัตกรรมเป็นสำคัญ ซึ่งต้องอาศัยการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ความคล่องตัว และการเรียนรู้
- ข้อกำหนดของการกำกับดูแลตนเองที่ดี เน้นถึงการที่ส่วนราชการต้องมีหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบในการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิสระในการทำหน้าที่ตรวจสอบส่วนราชการ และติดตามและประเมินผลงานของส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการ
- การทบทวนระดับส่วนราชการ มีขอบเขตครอบคลุมการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ของส่วนราชการ ซึ่งไม่เพียงแต่ทบทวนว่าส่วนราชการทำได้ดีเพียงใดในปัจจุบัน แต่ยังพิจารณาว่าส่วนราชการจะดำเนินการได้ดีอย่างไรในอนาคตด้วย ผลการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์หลักของส่วนราชการ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และตัวชี้วัด ดังนั้น สิ่งสำคัญในการทบทวนโดยผู้บริหารของส่วนราชการ คือ การแปลงผลของการทบทวนไปสู่เรื่องที่ต้องดำเนินการ และสามารถนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของส่วนราชการ วิธีการที่ผู้บริหารของส่วนราชการทำให้มั่นใจว่าส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งวิธีการที่ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรส่งเสริมและบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองดี

ข้อสังเกต

- องค์ประกอบที่จำเป็นในการจัดการและปรับปรุงผลการดำเนินการ คือ การดำเนินการเชิงรุกในด้าน
 - (1) การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
 - (2) ข้อกำหนดของกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ
 - (3) ปัจจัยเสี่ยงต่างๆ

ในการดำเนินการดังกล่าว ส่วนราชการต้องกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมที่ผู้บริหารของส่วนราชการใช้ในการติดตามการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ ส่วนราชการควรมีความไวต่อประเด็นที่สังคมเป็นกังวล องค์กรที่เป็นตัวอย่างที่ดีจะมองหาโอกาสในการปฏิบัติให้เหนือกว่าข้อกำหนด และมุ่งเน้นความเป็นเลิศในการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

- องค์กรทุกขนาดมีโอกาสนำเพ็ญตนเป็นพลเมืองดี ซึ่งครอบคลุมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในการให้บริการชุมชน ตัวอย่างของการมีส่วนร่วมในชุมชน รวมถึงความร่วมมือกับโรงเรียนและคณะกรรมการโรงเรียนเพื่อปรับปรุงการศึกษา ความร่วมมือกับผู้ให้บริการด้านสาธารณสุขเพื่อปรับปรุงสุขภาพของชุมชนท้องถิ่น โดยการให้การศึกษาและเป็นอาสาสมัครเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณสุข รวมทั้งความร่วมมือในการมีบทบาทในการชักชวนองค์กรอื่นให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ เช่น การแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานหรือการแข่งขันของส่วนราชการ และเพื่อปรับปรุงสิ่งแวดล้อม

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (หมวด 2)

หมวดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ กล่าวถึง การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การวางแผนปฏิบัติการ การถ่ายทอดเพื่อนำแผนไปปฏิบัติ วิธีการที่ส่วนราชการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป และวิธีการวัดความสำเร็จ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เน้นแง่มุมที่สำคัญ 3 ประการของความเป็นเลิศของส่วนราชการ แง่มุมเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นมุมมองเชิงยุทธศาสตร์ การมุ่งเน้นอยู่ที่ตัวผลักดันที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การปรับปรุงผลการดำเนินการส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การควบคุมค่าใช้จ่าย การสร้างความสามารถในการปฏิบัติการ ซึ่งรวมถึงความรวดเร็ว การตอบสนอง และความยืดหยุ่น เป็นการลงทุนในการสร้างความแข็งแกร่งและความพร้อมของส่วนราชการ
- ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ส่วนราชการจำเป็นต้องคำนึงถึงการเรียนรู้ของส่วนราชการและของบุคลากรในเชิงยุทธศาสตร์ เกณฑ์เน้นว่าต้องปลูกฝังการปรับปรุงและการเรียนรู้ไว้ในกระบวนการทำงาน
- บทบาทพิเศษของการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ คือ การทำให้กระบวนการทำงานและความคิดริเริ่มในการเรียนรู้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ เพื่อทำให้มั่นใจว่าการปรับปรุงและการเรียนรู้ดังกล่าวแสดงถึงการที่ส่วนราชการ

เตรียมพร้อมในเรื่องการจัดลำดับความสำคัญของส่วนราชการและนำสิ่งที่จัดลำดับความสำคัญไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง

หมวดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เป็นการตรวจประเมินส่วนราชการในวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

- การระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคที่สำคัญ รวมทั้งความสามารถในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์
- การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การทำให้มั่นใจว่ามีบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพียงพอ การเชื่อมโยงระหว่างความต้องการระยะสั้นและระยะยาว
- การทำให้มั่นใจว่าการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติมีประสิทธิผล นั่นคือ มีกลไกในการสื่อสารความต้องการและเกิดการตอบสนอง ก่อให้เกิดความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ทั้ง 3 ระดับ ได้แก่
 - (1) ระดับส่วนราชการและระดับบริหาร
 - (2) ระดับกระบวนการที่สำคัญ
 - (3) ระดับหน่วยงานและระดับงานรายบุคคล

ข้อกำหนดของหมวดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์กระตุ้นให้คิดและปฏิบัติในเชิงยุทธศาสตร์ ข้อกำหนดนี้ไม่ได้หมายความว่าต้องมีแผน ระบบการวางแผน ฝ่ายงาน หรือวงจรการวางแผนอย่างเป็นทางการ รวมทั้งไม่ได้หมายความว่าต้องมีการวางแผนปรับปรุงไว้ล่วงหน้า

ระบบการปรับปรุงที่มีประสิทธิผลเกิดจากการผสมผสานการปรับปรุงในหลายรูปแบบและระดับของความร่วมมือ ซึ่งต้องมีการชี้แจงยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อการปรับปรุงมีหลากหลายทางเลือก รวมทั้งเป็นการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ และมีการจัดสรรทรัพยากรที่จำกัด

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ตรวจประเมินวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ และจัดทำเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อชี้แนะและสร้างความแข็งแกร่งของผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต

ข้อสังเกต

- หัวข้อนี้กำหนดให้มีสารสนเทศพื้นฐานของกระบวนการวางแผน รวมทั้งให้มีสารสนเทศที่เกี่ยวกับสิ่งที่มีอิทธิพล ความเสี่ยง ความท้าทาย และข้อกำหนดที่สำคัญอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อโอกาสและทิศทางในอนาคตของส่วนราชการ โดยการมองการณ์ไกลเท่าที่เป็นไปได้

แนวทางนี้มุ่งหวังให้มีบริบทที่ครบถ้วนและเป็นจริงสำหรับการจัดทำยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ การจัดสรรทรัพยากร รวมถึงการจัดการโดยรวม

- หัวข้อนี้มุ่งหวังให้ครอบคลุมองค์การทุกประเภท สภาพการแข่งขัน ประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ แนวทางการวางแผน และแผนงาน ข้อกำหนดเหล่านี้กำหนดอย่างชัดเจนเพื่อให้มีพื้นฐานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติการเพื่ออนาคต แต่ไม่ได้หมายความว่าต้องมีฝ่ายวางแผน มีวงจรการวางแผนที่เฉพาะเจาะจง หรือวิธีการมองอนาคตด้วยวิธีที่กำหนดให้ปฏิบัติตาม
- การคาดการณ์สภาพแวดล้อม ช่วยให้ค้นพบและลดอุปสรรคในการดำเนินการ ช่วยลดเวลาในการสนองตอบ และช่วยหาโอกาสต่าง ๆ ส่วนราชการอาจใช้รูปแบบต่างๆ ของแบบจำลองสถานการณ์จำลอง หรือเทคนิคและวิธีการพิจารณาอื่นๆ เพื่อคาดการณ์สภาพแวดล้อม

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ตรวจสอบประเมินวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการแปลงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลักไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์เหล่านั้น รวมทั้งวิธีการที่ส่วนราชการตรวจสอบประเมินความก้าวหน้าเทียบกับแผนปฏิบัติการ เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์

ข้อสังเกต

- หัวข้อนี้ถามถึงวิธีการที่ส่วนราชการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการขึ้นอยู่กับทรัพยากรและตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ รวมทั้งความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันของแผนของหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญ สิ่งที่สำคัญ คือ วิธีการที่ส่วนราชการทำให้เกิดความสอดคล้องไปในทางเดียวกันและการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ
- ตัวอย่างเช่น การกำหนดกระบวนการที่สำคัญและมีตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการนั้น ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอจะเป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนดและการสื่อสารลำดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงที่ดำเนินอยู่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวันของทุกหน่วยงาน นอกจากนี้ ตัวชี้วัดผลการดำเนินการยังมีความสำคัญยิ่งในการติดตามผลการดำเนินการ

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของผลผลิตและบริการ หรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจรวมถึงการให้บริการผ่านเว็บ (Web-based) หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)
- แผนปฏิบัติการต้องรวมถึงแผนด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งต้องสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและสนับสนุนยุทธศาสตร์โดยรวมของส่วนราชการ
- ตัวอย่างองค์ประกอบของแผนด้านทรัพยากรบุคคล เช่น
 - การจัดโครงสร้างใหม่ของงาน เพื่อเพิ่มการกระจายอำนาจในการตัดสินใจและสนับสนุนการตัดสินใจของบุคลากร
 - การริเริ่มในการส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรมากขึ้น
 - การริเริ่มเพื่อเสริมสร้างให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้ของส่วนราชการ
 - การริเริ่มการให้การศึกษาและฝึกอบรม เช่น โครงการพัฒนาผู้นำในอนาคต ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อช่วยทำให้มั่นใจว่าจะมีบุคลากรอย่างเพียงพอในอนาคต และการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของส่วนราชการในอนาคต
- การคาดการณ์และการเปรียบเทียบในหัวข้อนี้ มุ่งหวังให้เกิดการปรับปรุงความสามารถในการทำความเข้าใจและติดตามปัจจัยที่เกี่ยวกับผลการดำเนินการ ด้วยกระบวนการติดตามดังกล่าว ส่วนราชการจะมีความพร้อมมากขึ้นในการนำเรื่องอัตราการปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงเทียบกับเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ที่ทำหายอย่างยิ่งของส่วนราชการ มาประกอบการพิจารณา กระบวนการติดตามนี้เป็นเครื่องมือการจัดการที่สำคัญในการวินิจฉัยผลการดำเนินการของส่วนราชการ นอกเหนือจากการปรับปรุงเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการที่ผ่านมา และผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3)

หมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กล่าวถึง วิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีจุดมุ่งเน้นในการตอบสนองให้ตรงกับความต้องการและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การทำให้เกิดความประทับใจ และการสร้างความภาคภูมิใจ

หมวดนี้เน้นว่าความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์โดยรวม ในด้านการรับฟัง การเรียนรู้ และผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สารสนเทศที่สำคัญยิ่งที่ทำให้เข้าใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ตรวจสอบประเมินกระบวนการสำคัญที่ส่วนราชการใช้ในการได้รับความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันและอนาคต เพื่อนำเสนอผลผลิตและบริการที่เหมาะสมทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และติดตามให้ทันความเปลี่ยนแปลงของวิธีการดำเนินการ

ข้อสังเกต

- ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีปัจจัยหลายประการที่อาจส่งผลกระทบต่อความนิยมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความภักดี รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องรับฟังและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การรับฟังและเรียนรู้ควรมีประสิทธิผลจำเป็นต้องเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับยุทธศาสตร์โดยรวมของส่วนราชการ
- ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียช่วยให้ส่วนราชการสามารถวางยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมในการรับฟังและเรียนรู้ รวมทั้งการนำเสนอผลผลิตหรือบริการ
- ยุทธศาสตร์ด้านความสัมพันธ์แต่ละยุทธศาสตร์อาจใช้ได้ผลกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกัน ดังนั้น อาจต้องใช้ยุทธศาสตร์การรับฟังและเรียนรู้ที่แตกต่างกันด้วย
- การเลือกยุทธศาสตร์ในการรับฟังและเรียนรู้ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญของส่วนราชการ รูปแบบที่นิยมใช้ เช่น กลุ่มตัวอย่าง (Focus Group) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ การสัมภาษณ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีตและที่พึงมีในอนาคต การใช้กระบวนการรับข้อร้องเรียนเพื่อทำความเข้าใจลักษณะที่สำคัญของผลผลิตและบริการ และสารสนเทศที่ได้จากการสำรวจหรือข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงข้อเสนอแนะที่รวบรวมจากอินเทอร์เน็ต