



**ด่วนที่สุด**

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี) ส่วนอำนวยการ โทร. ๐ ๙๙๙๙๙ ๕๕๑๑

ที่...ทส. ๑๖๒๔.๑/ ๓๒๒๕ วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง...การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การระดับสำนัก/กลุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน  
ป่าไม้จังหวัดทุกจังหวัด

สำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี) ขอส่งสำเนาหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ด่วนที่สุด ที่ ทส. ๑๖๐๐.๙/ ว ๓๐๙ ลงวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๐ เรื่อง การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การระดับสำนัก/กลุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้หน่วยงานพิจารณาทบทวนลักษณะสำคัญขององค์การที่จัดทำในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ตามแบบฟอร์ม ๑ ส่งให้ส่วนอำนวยการ ภายในวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐ เพื่อรวบรวมรายงานกรมป่าไม้ต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายจรงค์ ทรงรัตน์พันธุ์)

ผู้อำนวยการสำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี)



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

บันทึกข้อความ  
ที่ ๒๖๐๐.๙/ว ๓๐๗  
๒๖ มิ.ย. ๒๕๖๐

107  
27.2560

11914

๒๖ มิ.ย. ๒๕๖๐

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายเสริมสร้างการเปลี่ยนแปลง โทร/โทรสาร. ๐ ๒๕๓/๙ ๕๖๙๒

ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/ว ๓๐๗

วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การระดับสำนัก/กลุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

- เรียน ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
- หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

27 มิ.ย. ๒๕๖๐

ตามหนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/ว๕๙๕ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐ ส่งคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม นั้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารขอเรียนว่า เนื่องจากสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการปรับปรุงข้อกำหนดการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามตัวชี้วัดมิติภายใน ด้านการพัฒนาองค์การ เป็นไปตามกรอบแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และเป็นจุดเริ่มต้นในการประเมินองค์การด้วยตนเอง จึงขอให้หน่วยงานพิจารณาทบทวนลักษณะสำคัญขององค์การของหน่วยงานที่จัดทำในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ตามแบบฟอร์มที่ ๑ สำหรับสำนักบริหารกลาง (ส่วนการเจ้าหน้าที่) ดำเนินการตามแบบฟอร์มที่ ๑ และ ๒ ส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารทางอีเมล sirinart\_bee@hotmail.com ภายในวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐ สำหรับนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมป่าไม้ในอนาคต ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในหัวข้อแผนงาน/โครงการ > ลักษณะสำคัญขององค์การ หรือ [http://new.forest.go.th/psdg/op\\_forest/](http://new.forest.go.th/psdg/op_forest/)

เรียน ขอสงวนที่ 11 (สง)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ส.ศ.ร. ม.

(นายปราโมทย์ ห่านวิไล)

- อพร. (แจ้งการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ) ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ระดับสำนัก/กลุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ไปยังหน่วยงาน

มีตรากรมทางที่จัดทำไว้ใช้จนสิ้น พ.ศ. ๒๕๕๙ ตามแผนฉบับที่ 1

- พม  
- สำนักพัฒนาสื่อ

- (เห็นควรเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ / ทั่วไป ส.ร.ร. เพื่อ ๑. เป็นคนในวง

ที่โดยวิธี และรายงานไฟล์ขอทราบทราบ ภายในวันที่ ๕ มิ.ย. ๒๕๖๐.

๒๗ มิ.ย. ๒๕๖๐

๒๖/๒ ๒๕/๖๐

(นางสาวปานทิพย์ ปลอดแก้ว)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายจรงค์ ทรงรัตนพันธ์)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี)

## ลักษณะสำคัญขององค์การ

สำนัก/กลุ่ม.....

## คำอธิบายการตอบคำถาม

## รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

- การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ ให้สำนัก/กลุ่มพิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ หรือการบริหารจัดการครอบคลุมทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของหน่วยงาน
- การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงการปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกัน ทั้งองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- คำถามที่สำนัก/กลุ่มมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “สำนัก/กลุ่มมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”
- การตอบคำถาม ให้สำนัก/กลุ่มอธิบาย**บริบทที่สำคัญขององค์การ**ที่เกี่ยวข้องในแต่ละคำถาม โดยใช้วิธีการพรรณนาความ ใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตาราง ตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม



## ลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การ คือ ภาพรวมของหน่วยงานภายในกรมป่าไม้ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงานและความท้าทายสำคัญที่สำนัก/กลุ่มเผชิญอยู่

### กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

#### 1. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะสำคัญของสำนัก/กลุ่มคืออะไร

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของสำนัก/กลุ่มและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหน่วยงานอื่น และประชาชนโดยรวม

ให้สำนัก/กลุ่มตอบคำถามต่อไปนี้

#### ก. สภาพแวดล้อมของสำนัก/กลุ่ม

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย
  - พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของสำนัก/กลุ่มคืออะไรบ้าง
  - ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของสำนัก/กลุ่มคืออะไร
  - กลไก/วิธีการที่สำนัก/กลุ่มใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร
- (2) วิสัยทัศน์และค่านิยม
  - เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของสำนัก/กลุ่มที่ได้ประกาศไว้คืออะไร
  - สมรรถนะหลักของสำนัก/กลุ่มคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของสำนัก/กลุ่ม
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
  - ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในสำนัก/กลุ่มเป็นอย่างไร
  - มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง
  - อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่าง ๆ
  - องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสำนัก/กลุ่มคืออะไร
  - ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของสำนัก/กลุ่มอะไรบ้าง
- (4) สินทรัพย์
  - สำนัก/กลุ่มมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ
  - สำนัก/กลุ่มดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

#### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

- (6) โครงสร้างองค์การ
  - โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของสำนัก/กลุ่มมีลักษณะอย่างไร

- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลสำนัก/กลุ่ม ผู้บริหารหน่วยงาน และ สำนัก/กลุ่มที่กำกับมีลักษณะเช่นใด
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนัก/กลุ่มมีอะไรบ้าง
  - กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และ ต่อการปฏิบัติการของสำนัก/กลุ่มอย่างไร
  - ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร
- (8) สำนัก/กลุ่มหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน
  - สำนัก/กลุ่มหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ที่สำคัญมี หน่วยงานใดบ้างและมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของสำนัก/กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน การปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของสำนัก/กลุ่ม และการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ของประเทศ
  - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีส่วนร่วมหรือบทบาทอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ สำนัก/กลุ่ม
  - กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

## 2. สภาพการณ์ขององค์การ: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของสำนัก/กลุ่มเป็นเช่นใด

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของสำนัก/กลุ่ม

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
  - สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของสำนัก/กลุ่มเป็นเช่นใด ประเภทการแข่งขันและจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
  - ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันของสำนัก/กลุ่มในประเด็น ดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน
  - การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของสำนัก/กลุ่ม รวมถึงการ เปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
  - แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกันมีอะไรบ้าง
  - แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกสำนัก/ กลุ่มและจากต่างประเทศกันมีอะไรบ้าง
  - มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

## ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของสำนัก/กลุ่มในด้านพันธกิจด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

## ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมินการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของสำนัก/กลุ่มมีอะไรบ้าง
-



**หมายเหตุ 1 ก**

(1) “การผลิตและการบริการ” ของส่วนราชการ หมายความว่า ผลผลิต โครงการ หรือบริการต่างๆ ตามพันธกิจ และภารกิจหน้าที่ที่มอบหมาย

“คลัง/วิธีการการส่งมอบผลผลิตและการบริการ” หมายถึง วิธีการนำผลผลิตและการบริการไปถึงผู้รับบริการ เช่น การขนส่ง, ผลผลิตและการบริการโดยผ่านลูกค้าผู้รับบริการ, ผ่านคู่มือ, หรือผ่านช่องทางอื่นๆ

“ความสำเร็จของประเมินแบบ” ของพันธกิจของส่วนราชการ หมายถึง ความสำเร็จหรือการพบเข้าที่ระบุไว้ ปีใดที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของส่วนราชการในด้านใด ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของลูกค้าผู้รับบริการ เรื่อง และภารกิจหน้าที่ตามกลยุทธ์ไว้ 8 เรื่อง แต่การระบุค่าในลักษณะการวัดเชิงตัวเลขและข้อเท็จจริง มีความสำคัญต่อการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของ, ประเทศและสมรรถนะหลักของกรม, และในขณะเดียวกันเพื่อพิจารณา การบริหารจัดการของกรมระดับองค์กรมีความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพสู่ขีด เป็นต้น

(2) สมรรถนะหลักขององค์การ (Core Competencies) หมายถึง เรื่องที่ส่วนราชการมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักขององค์การ เป็นที่ทุกคน สามารถ เติบโตขยายตัวที่สำคัญ ซึ่งเป็นแกนหลักในการทำให้ส่วน ราชการบรรลุพันธกิจ หรือทำให้ได้เกิดความสำเร็จไปอยู่ในสถานะแวดล้อมของการปฏิบัติการของส่วนสมรรถนะหลัก ขององค์กร มักเป็นสิ่งที่ยากที่จะลอกเลียนหรือผู้ส่งมอบและผู้รับมอบผลผลิต, มอบไปให้ภาค และมักถ่ายทอดสภาพ ความรู้ได้ยากในการแข่งขันให้กับส่วนราชการ

(3) “บุคลากร” ได้แก่ เจ้าหน้าที่ราชการ พนักงานราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว กลุ่ม และส่วนงานบุคลากรหรือพนักงาน อาจจัดแบ่งตามประเภทของภารกิจงาน, หรือความสัมพันธ์ในการรายงาน ตามสัญญาจ้าง ทำหน้าที่ ซึ่งหน่วยงานเข้าทำงาน สภาพแวดล้อม, ใการทำงาน นโยบาย ภารกิจ หรือปัจจัยอื่นๆ

“ข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษา” หมายถึง คุณสมบัติด้านการศึกษาที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นในการเข้าสู่งานของ เช่น ตำแหน่งที่มีสายการการจ้างและบัญชี ระดับ, ปฏิบัติการ ต้องได้รับ, ี่คุณวุฒิ หรือคุณวุฒิอย่างอื่นที่เทียบได้ในระดับเดียวกัน ในสาขาการบัญชี สาขาวิชาบริหารธุรกิจ หรือสาขาเศรษฐศาสตร์ เป็นต้น

(4) “สินทรัพย์” หมายถึง ที่ดิน อาคารปฏิบัติการ เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบการ ทำงานที่ทันสมัย หรือองค์ความรู้ที่ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

(5) “กฎเกณฑ์ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ” หมายถึง กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ออกโดยหน่วยงาน หรือส่วนราชการอื่นที่เป็นการบังคับกับหน่วยงานทั้งใน, หรือผลจากโดยส่วนราชการอื่นในใตกฎที่หน้าที่สำคัญที่ ส่วนราชการเองต้องปฏิบัติตาม เช่น กรมทางหลวงต้องดำเนินการประเมินผลกระทบ, ด้านสิ่งแวดล้อมก่อน ดำเนินโครงการ โรงงานผลิตยางขององค์การเภสัชกรรม, กระทรวงสาธารณสุข ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการ ที่ดีในการผลิต (Good Manufacturing Practice - GMP) เป็นต้น

**หมายเหตุ 1 ข**

(6) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (Organization Governance) หมายถึง ระบบการจัดการและควบคุมต่างๆ ที่ใช้มีผลต่อความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของตัวองค์กรในฐานะ คณะกรรมการบริหาร และของผู้บริหารของส่วนราชการ

การรายงานผล อาจรวมถึงความสัมพันธ์กับหน่วยงานระดับเหนือขึ้นไป หรือแหล่งทุนสำคัญ ภายในหน่วยงานระดับบริหารของ หรือสำนักงานงบประมาณ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น

ในส่วนราชการการบริหารมีโครงสร้างตั้งโปรแกรมขึ้น คณะกรรมการกำกับดูแล เช่น สถาบันการศึกษา สหกรณ์การเกษตร ฯลฯ เป็นต้น ควรจัดทำกรอบแนวทางการรายงานผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการ ส่วนราชการ มีส่วนราชการกำกับดูแล

(7) “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ใช้และผู้ที่เกี่ยวข้องว่าจะให้ผลผลิตและบริการของส่วนราชการ

ผู้รับบริการอาจรวมถึงสมาชิก ผู้เสียภาษี ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ป่วย นักเรียน นักศึกษา ลูกจ้าง และผู้ได้รับประโยชน์โดยตรง

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในสถานราชการ ผู้ส่งมอบงานรวม ทั้งผู้ให้บริการรับซื้อ ผู้รับบริการเงินอุดหนุนในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ตรงจากผู้ให้บริการมิได้รับผลกระทบโดยตรง ฯลฯ เป็นอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังได้อย่างชัดเจนในหมวด 3 (การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

(8) “ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ” หมายถึง ส่วนราชการหรือองค์กรที่ส่งปฏิบัติงานร่วม กับในการให้บริการ เช่น กระทรวงอุตสาหกรรม และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น บูรณาการจัดตั้งโรงงาน

“ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระดับท้องถิ่น” หมายถึง ส่วนราชการหรือองค์กรที่ส่งจับมือดำเนินงานร่วมกับกระทรวงอื่นๆ เพื่อให้สามารถรายงานผลการเติบโตทางเศรษฐกิจได้ เป็นต้น

“ข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน” หมายถึง เงื่อนไขการทำงานที่สำคัญที่ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องร่วมกันได้กำหนดขึ้นเพื่อการปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น ความรับผิดชอบ ความถูกต้อง ความโปร่งใส เป็นต้น

กลไกการสื่อสารต่างๆ ควรเป็นลักษณะ 2 ทิศทาง ซึ่งอาจเป็นสารที่ลดทอนโดยบุคคล หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ทางโทรศัพท์ และ/หรือสื่อทางเอกสาร

ส่วนราชการอาจมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางและวิธีการเหล่านี้ ตามความต้องการของสมมติภาพผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลไกการสื่อสารต่างๆ ควรเป็นลักษณะ 2 ทิศทาง ซึ่งอาจเป็นการติดต่อโดยบุคคล หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ทางโทรศัพท์ และ/หรือสื่อทางเอกสาร

ส่วนราชการอาจมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางและวิธีการเหล่านี้ ตามความต้องการของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



**หมายเหตุ 2 ก**

เมื่อส่วนราชการฯ ไม่ได้ปฏิบัติตามเกณฑ์ผลการแข่งขันที่ระบุไว้ เช่นเช่นภาคเอกชนฯที่มีไป แต่อย่างไรก็ตาม ส่วนราชการที่มีสภาพแวดล้อมการแข่งขันสูง ทั้งการแข่งขันกับองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรอื่น และกับหน่วยงานเอกชนที่ให้บริการคล้ายคลึงกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งภาพรวมภาพและทุนสนับสนุน บุคลากรที่ดีและมีขีดความสามารถ การทำในที่ยอมรับในชุมชนและทางมหาชน และองค์กรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีหลากหลาย

(9) การแข่งขัน แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) การแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศโดยการยกระดับเทียบเคียง (Benchmarking) กับองค์กรที่เป็นเลิศ และ 2) การแข่งขันเพื่อความปลอดภัย โดยเทียบเคียงกับองค์กรที่มีผู้ให้บริการในกลุ่มเดียวกัน

“การแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศโดยการยกระดับเทียบเคียง (Benchmarking) กับองค์กรที่เป็นเลิศ” หมายถึง การค้นหากระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งแสดงถึง การปฏิบัติและดำเนินการอย่างดีเยี่ยมในส่วนราชการด้วยกันหรือองค์กรอื่นที่มีหน้าที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน เพื่อการเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด

“การแข่งขันเพื่อความปลอดภัย” หมายถึง การค้นหาส่วนราชการด้วยกันหรือองค์กรอื่นที่มีผู้ให้บริการในกลุ่มเดียวกันที่เป็นคู่แข่ง ทั้งนี้ เพื่อรักษาฐานของผู้รับบริการไว้กับส่วนราชการ

“สภาพการแข่งขันภายในประเทศของส่วนราชการ” แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) การแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (กรม, หรือ จังหวัด) ที่มีหน้าที่ให้บริการเช่นเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกัน เติบโตขององค์กรที่เป็นเลิศในด้านอื่นๆ (สามารถแบ่งเป็นเชิงพื้นที่ในภาพรวม และในระดับกิจกรรม)
- 2) การแข่งขันขององค์กรเอกชน เพื่อความปลอดภัยของส่วนราชการ เมื่อมีการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาแข่งขัน เช่น การเปิดโอกาสให้โรงพยาบาลเอกชนที่มีสัมพันธภาพหน่วยงานราชการหรือศูนย์ภาคศึกษาให้ให้บริการ เป็นต้น

“สภาพการแข่งขันภายนอกประเทศ” แบ่งเป็น

- 1) การแข่งขันกับองค์กรภาครัฐในต่างประเทศที่มีการบริการคล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นองค์กรที่มาตรฐานการปฏิบัติงานในระดับสากล เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. กับ Public Service Division (PSD) ประเทศสิงคโปร์ และประเทศอื่น เป็นต้น
- 2) การแข่งขันในฐานะตัวแทนของประเทศ เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศ เช่น กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ พัฒนาคณะมนตรีเพื่อการค้าโลก ในตลาดโลก เป็นต้น

(11) แหล่งข้อมูลเชิงปริมาณเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงแข่งขัน รวมถึงข้อมูลจากหน่วยงานการยกระดับเทียบเคียงกับองค์กรที่เป็นเลิศ (Benchmarking) และการเปรียบเทียบในเชิงแข่งขัน (Comparisons) แหล่งข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ ภายในและภายนอกประเทศ เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. Institution for Management Development (IMD), World Economic Forum (WEF) และ Doing Business (World Bank) เป็นต้น

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ อาจเป็น วัตถุประสงค์นโยบาย ผลลัพธ์และการบริการ การเงิน การปฏิบัติ การ ความสามารถของส่วนราชการที่กำกับ ผู้รับบริการของสหภาพ บุคลากรบริการที่รับส่วนราชการ ไลเคนส์ซิม์ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ห่วงโซ่มูลค่า และผู้ที่เกี่ยวข้อง

“ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์” อาจรวมถึงสิ่งที่ทำให้ส่วนราชการมีความโดดเด่น เช่น การให้บริการแบบ “One Stop Service” พื้นที่ตั้ง ความสะดวกในการเข้าถึง อำนวยความสะดวก ชัดเจนส่วนขั้นตอนการปฏิบัติงาน จิตสำนึก และรูปแบบของสถาปัตยกรรม

“ความพึงพอใจเชิงยุทธศาสตร์” หมายถึง สิ่งที่องค์กรต้องแสวงหาเพื่อในบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ ตัวอย่างความพึงพอใจของทางต้นสังกัด เช่น สถาบันการศึกษาที่มีในสังกัดเกี่ยวกับการผลิตกำลังคนให้ลูกไปรับได้ สังคม ความพึงพอใจของทางต้นสังกัด อาจได้แก่ การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของสังคม ความพึงพอใจด้านปฏิวัติการ เช่น การให้บริการโดยมีเทคโนโลยีใหม่ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากร เช่น การจัดหาวัสดุสามารถในทางทำงานตามต้นสังกัดในขณะที่ยังคงผลิตกับคุณภาพเลิศที่สุดเท่าที่สั่ง

แนวทางที่นำไปในการดำเนินการของส่วนราชการควรสัมพันธ์กับความจำเป็นและรูปแบบในการบริหารราชการ อาจนำเอาเทคนิคหรือเครื่องมือในการปรับปรุงจากภาคเอกชนมาใช้ เช่น วิธีการ Plan-Do-Check-Act การลดขั้นตอน มาตรฐาน ISO แนวทาง Six Sigma เป็นต้น