

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE)



การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award – PMQA)

กรอบการประเมินองค์การด้วยตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวด

เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล

เครื่องมือตรวจสอบสุขภาพและปรับปรุงองค์การ

แนวคิดหลัก

1. Systematic

ความเป็นระบบของกระบวนการต่างๆ ของส่วนราชการที่ทำให้ส่วนราชการสามารถดำเนินการไปได้อย่างชัดเจน และสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์การ

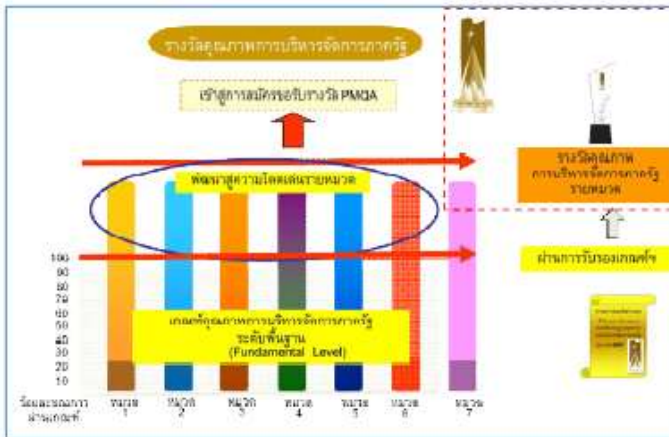
2. Sustainable

การแสดงถึงความมุ่งมั่น มุ่งเน้นในการนำกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบสู่การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อความยั่งยืนของส่วนราชการ

3. Measurable

การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ รวมทั้งใช้ในการศึกษาเทียบเคียง (Benchmark) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาส่วนราชการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ประเภทรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



รางวัล PMQA
(Public Sector Management Quality Award)
Band 4 คะแนน 650
แต่ละหมวดคะแนนไม่ต่ำกว่า 50%



รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น
Band 3 คะแนน 400 ขึ้นไป
ระบบการตรวจเชิงคุณภาพ (เน้น Integration และ Linkage)



รางวัลฯ รายหมวด
Band 3 คะแนนประมาณ 300 - 350
เข้าสู่ระบบการตรวจเชิงคุณภาพ

รางวัล หมวด 1	ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม
รางวัล หมวด 2	ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
รางวัล หมวด 3	ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
รางวัล หมวด 4	ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการจัดการความรู้
รางวัล หมวด 5	ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
รางวัล หมวด 6	ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

ทิศทางการ CERTIFIED FL คู่รางวัล PMQA



เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
พ.ศ. 2558

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2



การปรับปรุงเกณฑ์ Certified FL

ความแตกต่างระหว่างเกณฑ์ Certified FL ปี พ.ศ. 2555 และ เวอร์ชัน 2.0

	<u>เกณฑ์ Cer. FL ปี 55</u>	<u>เกณฑ์ Cer. FL v2.0</u>
1 เกณฑ์การให้คะแนน เทียบจากเกณฑ์รางวัล PMQA 1,000 คะแนน	250 คะแนน	275 คะแนน
2 แนวทางการ ประเมิน	ADLI	ADLI/R (เน้น <i>early result</i>)
3 โครงสร้างคำถาม (จำนวนรหัส)	44 รหัส	31 รหัส
4 แนวคิดดำเนินการ (Concept)	1) Systematic 2) Sustainable 3) Measurable	3 Concept เดิม เน้น <i>Change Management</i> + <i>Innovation</i>

ตัวอย่างการเปรียบเทียบเกณฑ์

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

พ.ศ. 2558

1.1 ก (1) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการอย่างไร**

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2

LD 1 ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค่านิยมหลักของเกณฑ์ PMQA : 11 Core Values

1 การนำองค์การ
อย่างมีวิสัยทัศน์

5 การมุ่งเน้นอนาคต

2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

6 ความสามารถในการปรับตัว

9 การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง

3 การให้ความสำคัญกับบุคลากรและเครือข่าย

7 การเรียนรู้ขององค์การและแต่ละบุคคล

10 การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า

4 ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

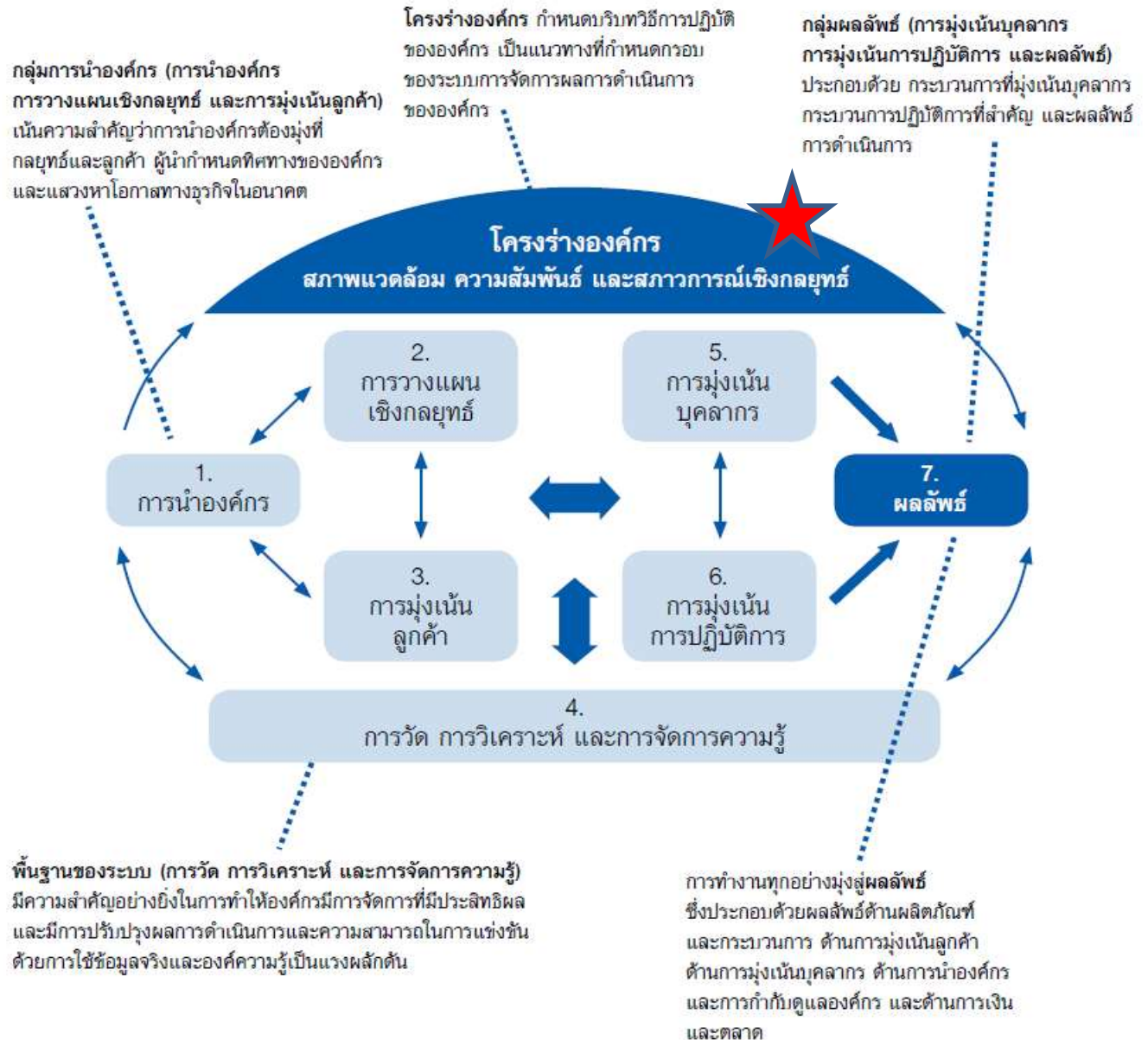
8 การจัดการเพื่อนวัตกรรม

11 มุมมองเชิงระบบ

“มุ่งเน้นให้การนำองค์การเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับบุคลากรและเครือข่าย ทำงานโดยมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ระดับบุคคลและองค์การ มีความคิดริเริ่มเกิดนวัตกรรม ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง ทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ และมีมุมมองอย่างเป็นระบบเชื่อมโยงกัน”

Criteria for Performance Excellence Framework

BE Framework	
TQM	Total Quality Management
TQA	Thailand Quality Award
PMQA	Public Sector Management Quality Award
HA	Hospital Accreditation
ฯลฯ	
SQA	Singapore Quality Award



แนวทางการจัดการกระบวนการ

Approach

Deployment

Learning

Integration

ADLI

Approach

วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในและภายนอก
กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดกำหนดแผนวิธีการที่ชัดเจน
กำหนดแผนประเมิน แผนป้องกัน

Deployment


กำหนดวิธีการปฏิบัติ ตัวชี้วัด (Lead)
วิเคราะห์ความเสี่ยงจัดสรรทรัพยากรและบุคคล
ปฏิบัติตามแผน ครอบคลุมสู่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

Learning

ติดตามประเมินผล สรุปผลลัพธ์
สรุปบทเรียน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างนวัตกรรม
นำไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด บทเรียนต่อกระบวนการอื่น

Integration

ความสอดคล้อง
ตัวชี้วัด เป้า แผนปฏิบัติ วิธีวัด การปรับปรุง
ผลของกระบวนการที่ผลักดันสู่เป้าหมายขององค์กร



การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร
(Organizational Profile : Key
Factors)

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กร

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อม
ของส่วนราชการ

ข. ความสัมพันธ์
ระดับองค์กร

2. สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อม
ด้านการแข่งขัน

ข. บริบทเชิง
ยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุง
ผลการดำเนินการ



1. ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย (เพิ่ม : ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ)
- (2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม (เพิ่ม: สมรรถนะหลักของส่วนราชการ)
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สันทรภพย์ : อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญ

- (6) โครงสร้างองค์กร
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและระดับกลุ่มเป้าหมาย
- (8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

2. สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน (ถ้ามี)
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- (12) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านบุคลากร

- (13) องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการรวมทั้งกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการ

P1. ลักษณะองค์กร

ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

(1) พันธกิจ หรือ หน้าที่ตามกฎหมายคืออะไรบ้าง

ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการคืออะไร
กลไก วิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบบริการ คืออะไร

หน้าที่ตามกฎหมาย	พันธกิจ	งานบริการ (ผลิตภัณฑ์)	การส่งมอบ

ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของ ส่วนราชการ

(2) เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร
 สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไรมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจ

ประเด็น	รายละเอียด
วิสัยทัศน์ (vision)	
เป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์	
ค่านิยม(Core Value)	
สมรรถนะหลักของส่วนราชการ	

เป็นองค์กรหลักในการบริหารทรัพย์สินของประเทศ
ด้วยหลักธรรมาภิบาล

พันธกิจที่ 1 การบริหารจัดการที่ราชพัสดุ

เป้าประสงค์

1. พัฒนาที่ราชพัสดุเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ และ/หรือ รายได้
2. ปกครองดูแลและใช้ที่ราชพัสดุให้เหมาะสม

พันธกิจที่ 2 การประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์

เป้าประสงค์

- ประเมินราคาที่ดินรายแปลงให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศและได้มาตรฐานสากล

พันธกิจที่ 3 บริหารจัดการเหรียญกษาปณ์

เป้าประสงค์

1. ผลิตรเหรียญกษาปณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการในระบบเศรษฐกิจตามมาตรฐานสากลและด้วยต้นทุนที่เหมาะสม
2. บริหารจัดการเหรียญกษาปณ์ และตัวเงินคงคลังให้เพียงพอต่อความต้องการในระบบเศรษฐกิจด้วยระบบที่ปลอดภัยและทันเวลา

พันธกิจที่ 4 ดูแลรักษาทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน

เป้าประสงค์

- ดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดินให้ปลอดภัย อยู่ในสภาพที่ดีตามหลักการอนุรักษ์

สมรรถนะหลัก

1. มีจิตบริการ
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ทักษะ และความชำนาญ
3. อนุรักษ์ความเป็นไทย

วัฒนธรรม : ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตบริการ
ประสานสามัคคี ภัทตธิดองค์กร

ค่านิยม : รักษ์ทรัพย์สิน
ยินดีบริการ งานมีฝีมือ
ยึดถือคุณธรรม

คำขวัญ : บริหารทรัพย์สิน
เพื่อแผ่นดินและประชา

ภาพที่ 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรม คำขวัญและสมรรถนะหลักของกรมธนารักษ์

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรระดับชาติที่บูรณาการงานด้านคนพิการ
ให้องค์กรด้านคนพิการมีความเข้มแข็ง และคนพิการเข้าถึงสิทธิอย่างเสมอภาค
เป็นศูนย์กลางการเสริมร้ด้านคนพิการในภูมิภาคอาเซียน

เป้าประสงค์	<ol style="list-style-type: none">1. หน่วยงานด้านคนพิการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการบูรณาการและพัฒนายุทธศาสตร์ด้านคนพิการอย่างเป็นรูปธรรม2. ส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการระดับภูมิภาคอาเซียนและภูมิภาคอื่น และเป็นศูนย์กลางเรียนรู้ด้านคนพิการ3. องค์กรด้านคนพิการของประเทศไทยมีความเข้มแข็ง สามารถพิทักษ์คุ้มครองสิทธิ และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้พึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคม และพัฒนาประเทศชาติ4. คนพิการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ และใช้ประโยชน์ได้โดยปราศจากอุปสรรค ไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ และมีส่วนร่วมในสังคมทุกระดับ5. กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ คนพิการ องค์กรด้านคนพิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าถึงและใช้บริการเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างยั่งยืน
คำนิยาม	มีคุณธรรม นวัตกรรมดีเด่น เน้นทีมงาน ประสานเครือข่าย
วัฒนธรรม	<ol style="list-style-type: none">1. ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน2. ดูแล รักษาความสะอาดของโต๊ะทำงานและบริเวณสถานที่ทำงานให้เรียบร้อย3. แต่งกายให้สุภาพเหมาะสม สะอาด4. พักทหายและให้การต้อนรับผู้อื่นด้วยความสุภาพอ่อนโยน5. พูดจาไพเราะ สุภาพ และมีจิตมุ่งบริการกับทุกคน6. วางตัวให้เหมาะสม อดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว7. ใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานอย่างประหยัดคุ้มค่า8. รักษาความสามัคคีและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
สมรรถนะ	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะและความเชี่ยวชาญด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของบุคลากร พก. ได้นำมากำหนดนโยบายและมาตรการกฎหมายเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคนพิการตามประเด็นความต้องการ อาทิ สิทธิประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวก การจ้างงานคนพิการ2. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำมาส่งเสริมการสร้างสิ่งประดิษฐ์ผ่านเครือข่ายพันธมิตรเพื่อช่วยให้คนพิการได้ดำรงชีวิตร่วมกับคนในสังคมได้เป็นปกติ3. จิตมุ่งบริการ บุคลากรได้นำสมรรถนะมาใช้ในงานบริการ อาทิ งานกู้ยืมเงินกองทุน งานประสานเครือข่าย งานช่วยเหลือทาง

วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ คำนิยาม วัฒนธรรม และสมรรถนะ พก.

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร

มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง

อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาลำหรับกลุ่มและประเภทต่างๆ

อะไรคือองค์ประกอบที่สำคัญ ที่ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ

อะไรคือข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะขององค์กร

(4) สินทรัพย์ (Assets)

ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

เทคโนโลยี	
อุปกรณ์	
อาคารสถานที่ (สถานที่ให้บริการ/สถานที่ทำงาน)	

(5) กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (Regulatory Requirement)

ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ที่สำคัญ อะไร

บริการ ที่ให้	กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหา สาระสำคัญของ กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	ส่วนราชการที่เป็นผู้ รักษาการตามกฎหมาย

ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร (ORGANIZATIONAL RELATIONSHIPS)

(6) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

โครงสร้างและระบบการกำกับดูแล (GOVERNANCE System) ของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร

ระบบการรายงานระหว่าง คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด

แบบผังโครงสร้างองค์กร และแสดงหน่วยกำกับดูแล
ทั้งจากองค์กรภายนอกและภายใน

(7) กลุ่มผู้รับบริการ(ลูกค้า)และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customers and Stakeholders)

- กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักขององค์กรมีอะไรบ้าง (*)
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต บริการ การปฏิบัติงานของส่วนราชการอย่างไร
- ความต้องการและความคาดหวังแต่ละกลุ่มต่างกันอย่างไร

บริการที่ให้	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1		
2		
บริการที่ให้	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1		
2		

(8) องค์กรที่เกี่ยวข้อง

- ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญมีหน่วยงานใด มีบทบาทในระบบงานในการปฏิบัติงานร่วมกัน และยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างไร
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีบทบาทอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้ส่วนราชการ(*)
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสารและข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

บริการที่ให้	ส่วนราชการ/ องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	กลไกการสื่อสารระหว่างกัน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (COMPETITIVE ENVIRONMENT)

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด (*)
- ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

EX 1 ; การแข่งขัน (คู่แข่ง) เพื่อเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ

EX 2 ; การแข่งขัน (คู่แข่ง) เพื่อความอยู่รอดของกิจการ

(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานะแข่งขันขององค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)

ปัจจัยแต่ละด้าน	
ปัจจัยภายใน	
ปัจจัยภายนอก	

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง
- แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่นมีอะไรบ้าง
- ข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/ ข้อมูลเชิงแข่งขัน	ข้อจำกัดในการได้มา ซึ่งข้อมูล
1. การแข่งขัน ภายในประเทศ	1. 2. 3.		
2.การแข่งขัน ภายนอกประเทศ	1. 2. 3.		

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์



(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ คืออะไร

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งที่ท้าทาย	ความได้เปรียบ
1.ด้านพันธกิจ		
2.ด้านปฏิบัติการ		
3. ด้านทรัพยากรบุคคล		
4ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม		

ตารางที่ 1 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์จังหวัดพังงา

ประเด็น	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
ด้านพันธกิจ	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสู่ระดับโลก • การพัฒนาสินค้าเกษตรและเกษตรแปรรูปให้ได้มาตรฐานและปลอดภัย • แหล่งผลิตอาหารฮาลาลเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน • การรักษาสภาพความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> • มีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อุดมสมบูรณ์ทั้งทางบกและทะเล • เป็นแหล่งผลิตสินค้าด้านการเกษตรที่สำคัญ • เป็นจังหวัดที่ประชาชนอยู่แล้วมีความสุขมวลรวมอันดับต้นของประเทศ
ด้านการปฏิบัติการ	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน	มีความพร้อมในการรองรับสภาวะวิกฤติจากภัยธรรมชาติ
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	การพัฒนาคุณภาพชีวิตสู่ความสุขมวลรวม	ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาจังหวัด
ด้านบุคลากร	การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานความสมดุลของชีวิต	<ul style="list-style-type: none"> • บุคลากรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม รู้จักพื้นที่ • ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการเกษตรที่มีศักยภาพในระดับชาติ

ค. ระบบการปรับปรุงการดำเนินการ (PERFORMANCE IMPROVEMENT SYSTEM)

(13) อะไรคือองค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมิน การปรับปรุงโครงการ กระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง

ประเด็น	รายละเอียด
การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	
กระบวนการที่สำคัญ	