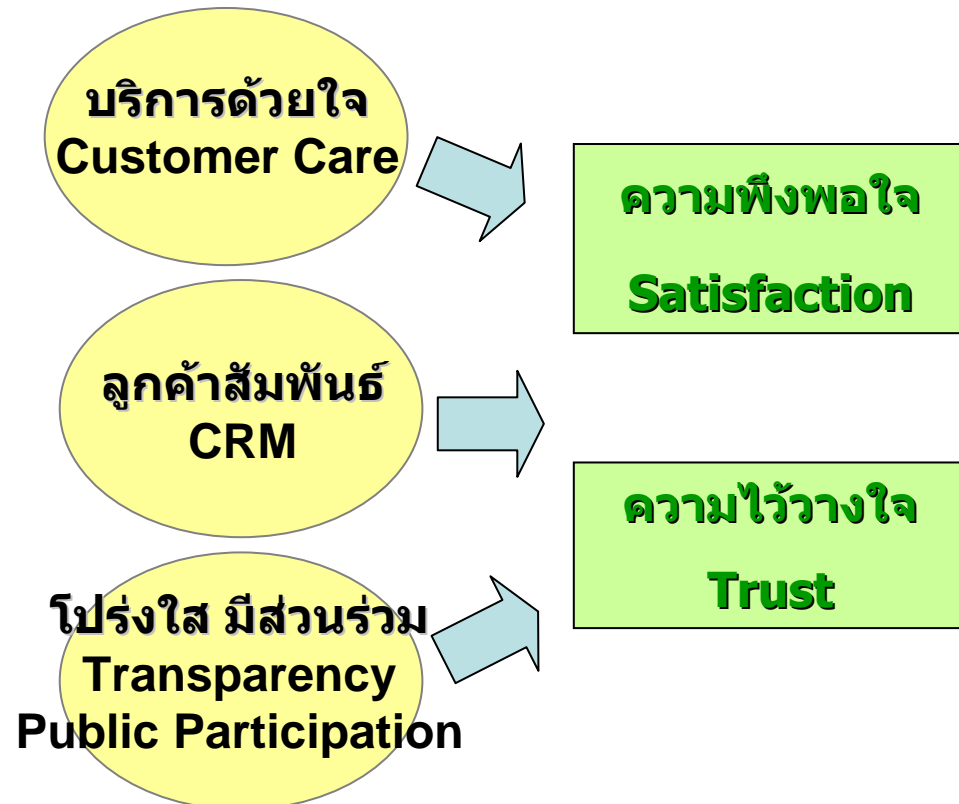


กระบวนการบริหารลูกค้า

Customer Management Processes

Strategy-related Processes

- ท่องเที่ยว
- เกษตร
- SME/OTOP
- การค้าชายแดน
-



การวางระบบบริหารจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ Intangible Assets Management Processes

ทุนมนุษย์ Human Capital

ทักษะ	ความรู้
คุณค่า	ขีดความสามารถ

ทุนข้อมูลสารสนเทศและทุนความรู้ Information Capital

ระบบ	ฐานข้อมูล
เครือข่าย	

ทุนองค์การ Organization Capital

ภาวะผู้นำ	ทำงานเป็นทีม
วัฒนธรรมองค์กร	การถ่ายทอดเป้าหมาย

• Human Capital Development Plan

• ICT Plan

• Knowledge Mgt.
• Individual Scorecard

การสร้าง
"ความพร้อม"
ในการ
ขับเคลื่อน
ยุทธศาสตร์
Strategic
Readiness



รายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 SAR- Card (ต่อ)

สัมฤทธิ์ผลตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล				20					67					70	
1	ร้อยละของหมู่บ้านเข้มแข็งที่เลขาธิการเขตภาคใต้	-	347 หมู่บ้าน	๑๐๑ หมู่บ้าน	3				√	●				√	●
2	ร้อยละที่ลดลงของอัตราการว่างงาน	-	4.14% (12,711 คน)	3.14% (3,385 คน)	2	√				○	√				○
3	ระดับความสำคัญของการจัดทำทะเบียนทะเบียนกโชปัญหาสังคมและ करा สภาคนเชิงบูรณาการ	-			3				√	○				√	●
4	ร้อยละของคู่มือสืบเสาะจากกองทุนของโครงการ คส.คจ. ที่สามารถชำระคืนตามกำหนด	-		๑๐%	2				√	○			√		○
5	อัตราส่วนของคู่มือสืบเสาะจากกองทุนหมู่บ้าน ที่สามารถชำระคืนตามกำหนด	-		๑๐%	๑๐%	3				√	●			√	●
6	ร้อยละที่ลดลงของอัตราหนี้ต่อประชากรสสคย	-		๑๐%	2	√				○	√				○
7	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของอัตราส่วนคชชที่สามารถจับคู่ผู้กระทำผิดได้ต่อจำนวนคดีที่ไต่รับแจ้งทั้งหมด	-		๑๐%	3	√				○	√				○
8	ร้อยละที่ลดลงของจำนวนเรื่องทุจริตของข้าราชการและพนักงานของรัฐวิสาหกิจในจังหวัดที่มีการตั้งกรรมการสอบสวนและมีมูล	-		๑๐%	2				√	●				√	●
มิติที่ 2	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ				10					10					25
1	ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้	-		๑๐%	5	√				○	√				●
2	ระดับความสำคัญของการจัดระเบียบหน่วยงานที่โยกย้ายการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	-		๑๐๐-๑๑๐%	5	√				○			√		○
มิติที่ 3	ด้านคุณภาพการให้บริการ				10					10					10
1	ระดับความสำคัญของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ	-			5	√				○	√				○
2	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-		80%	5	√				○	√				○
มิติที่ 4	ด้านการพัฒนาองค์กร				10					35					40
1	ระดับความสำคัญของการพัฒนาระบบบริหารความสูงโปร่งใส	-		100% (1,128 คน)	5				√	●				√	●
2	การพัฒนากระบวนการวิจัย (Database) ในจังหวัด	-		เสียงโศกกับ PMDC	5		√			○			√		●
รวม					80					188					235
คะแนนเต็ม 5										2.35					2.94

หมายเหตุ: ผลการประเมินตนเอง

*** ไบมิลิตี 1 ไม่รวมผลการประเมินตามแบบยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด

○ = NA

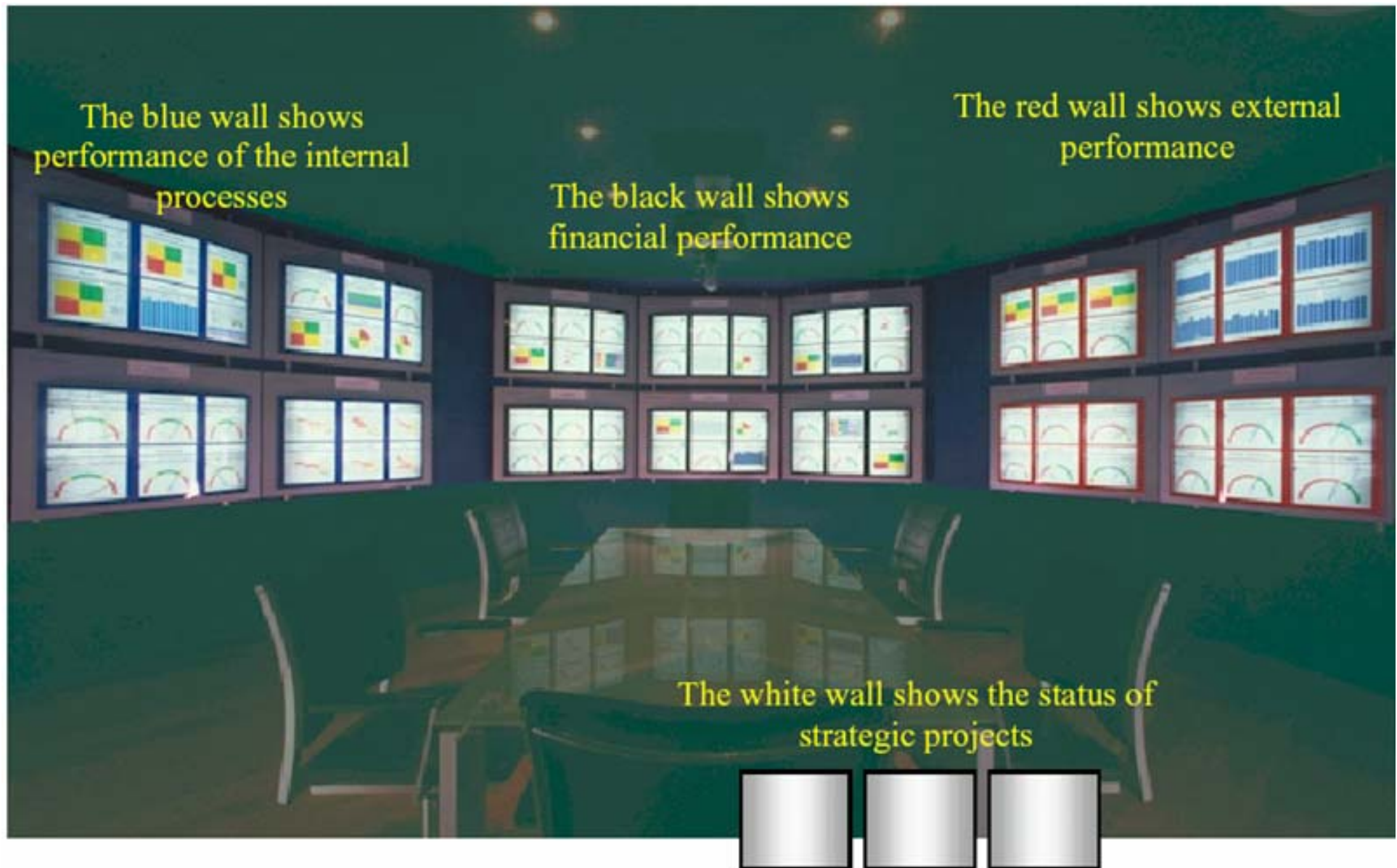
● = 1.00-1.49

○ = 1.50-2.49

● = 2.50-3.49

○ = 3.50-4.49

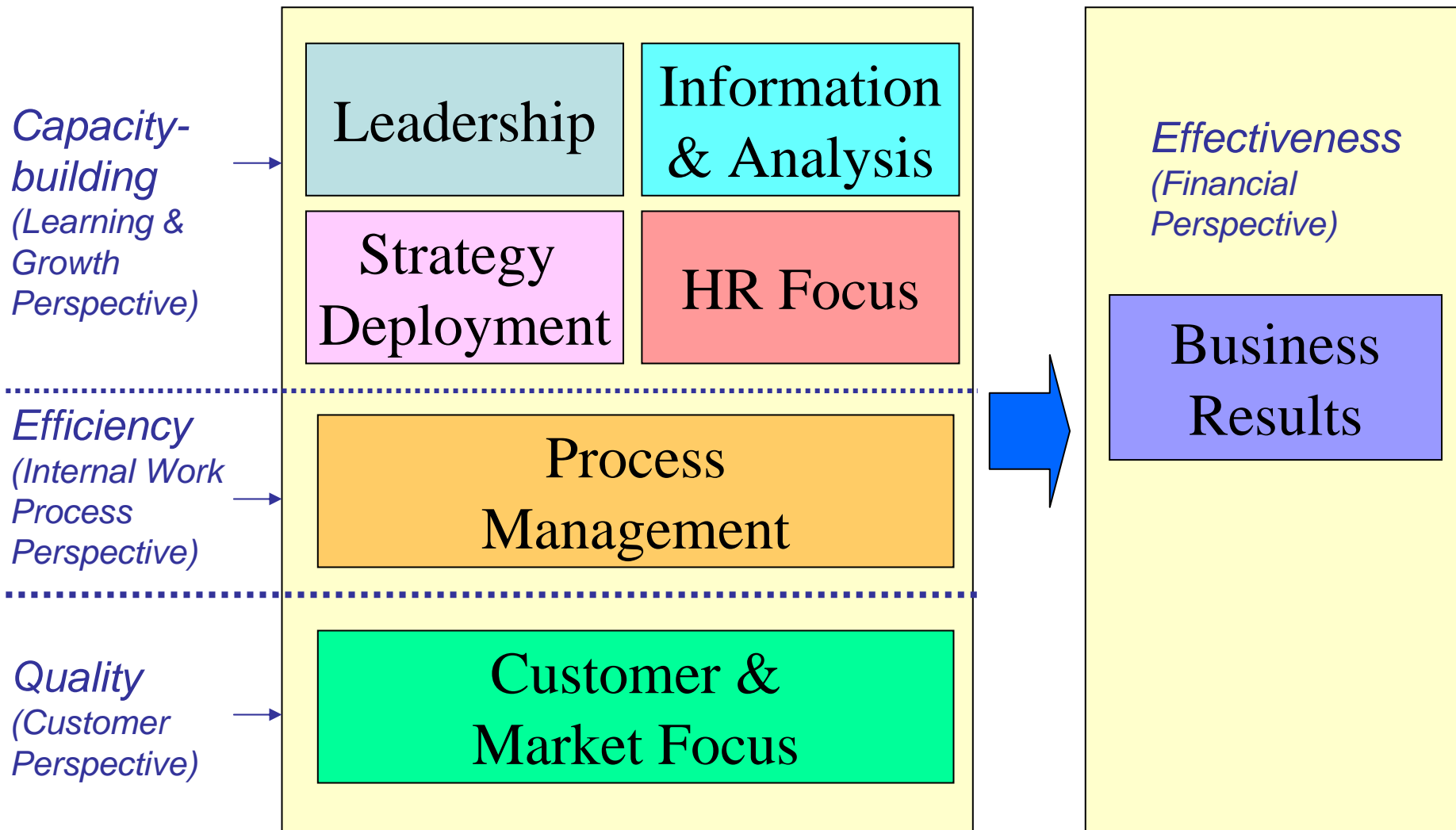
● = 4.50-5.00



รูปที่ 6 Corporate war room



Total Quality Management (TQM) & Balanced Scorecard (BSC)



ศูนย์ปฏิบัติการประจำภูมิภาค

(Regional Operation Center : ROC)

- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



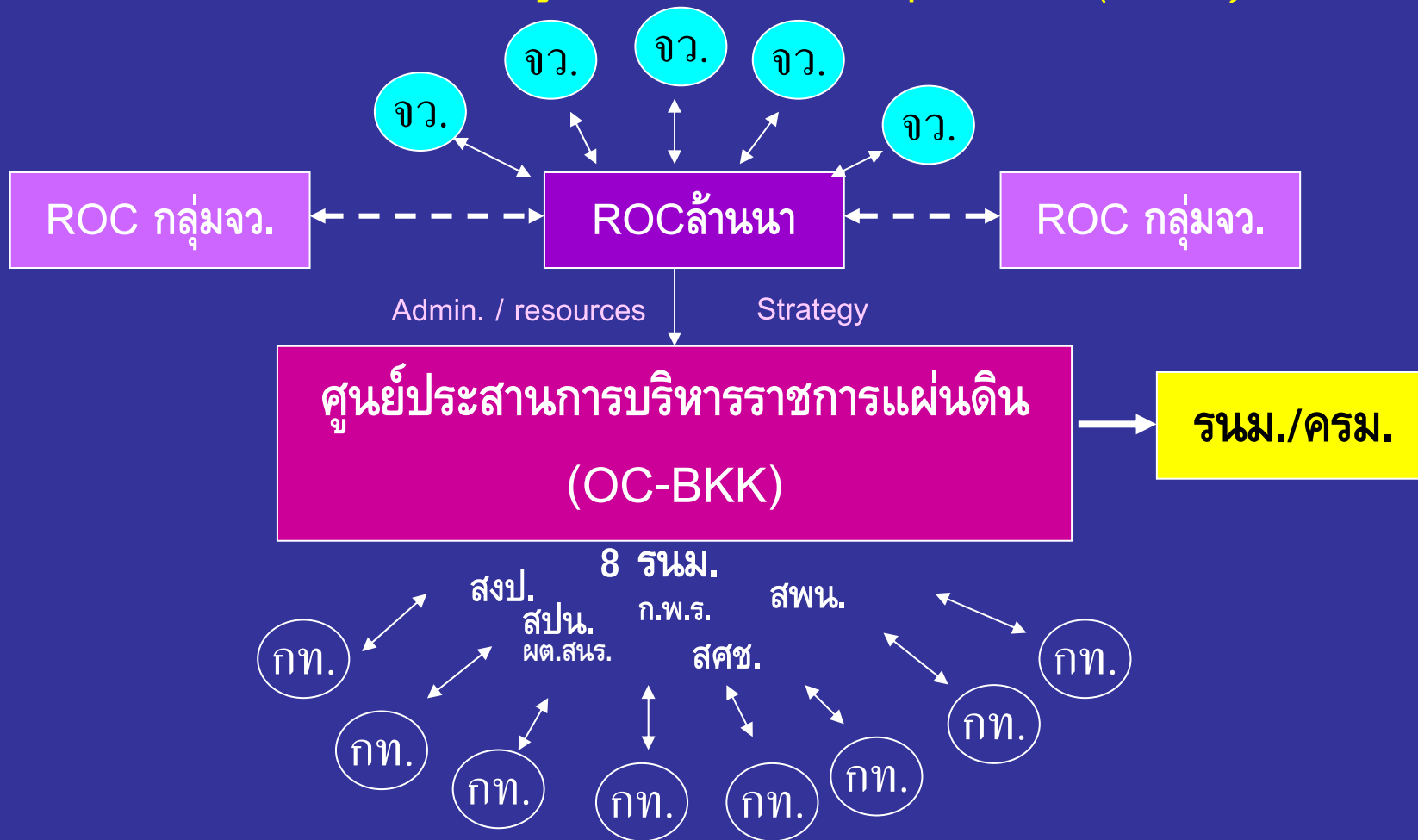
ศูนย์ปฏิบัติการร่วมกลุ่มจังหวัด (Regional Operation Center : ROC)



สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
 หมายเหตุ: จังหวัดอาจดำเนินการว่าจ้างบุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมภายใต้หลักเกณฑ์ที่กำหนด มาช่วยปฏิบัติงานได้.....>



โครงสร้างการบริหารของศูนย์ปฏิบัติการร่วมกลุ่มจังหวัด (ROC)



บทบาทของ OC

- ตรวจสอบ ประเมินผล การปฏิบัติราชการตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินและแผนยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนาพื้นที่ทั้งในราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อเสนอนายกรัฐมนตรี
- ประสาน ส่งเสริม และส่งเสริมความร่วมมือในกลุ่มจังหวัด ระหว่างกลุ่มจังหวัด และระหว่างส่วนราชการกับกลุ่มจังหวัด/จังหวัด

ก.พ.ร.



ศูนย์ปฏิบัติการประจำภูมิภาค (ROC) : ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พันธกิจ

- ประสานและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์การพัฒนาในกลุ่มจังหวัด และการบริหารราชการแบบบูรณาการระหว่างจังหวัด ภายในกลุ่มจังหวัด/ระหว่างกลุ่มจังหวัด/หน่วยงานในต่างประเทศและระหว่างส่วนราชการ
- เป็นศูนย์กลางการประสานงาน ส่งเสริมความร่วมมือทางเศรษฐกิจ การค้า และการต่างประเทศ เพื่อเชื่อมโยงการทำงานระหว่างผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการ และเอกอัครราชทูตแบบบูรณาการ
- ติดต่อ ประสานงาน สนับสนุน ช่วยเหลือการเจรจา การวิเทศสัมพันธ์ การดำเนินกิจกรรมความร่วมมือและความช่วยเหลือกับกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มจังหวัดกับประเทศเพื่อนบ้าน
- พัฒนาระบบการบริหารกลุ่มจังหวัด/ระหว่างกลุ่มจังหวัด
- ประสานและสนับสนุนเพื่อการบูรณาการงบประมาณของกระทรวงกับงบประมาณของกลุ่มจังหวัด
- การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกลุ่มจังหวัด เพื่อสนับสนุนการบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด

องค์ประกอบของทีมผู้ปฏิบัติงาน *

- รองผวจ.ที่รับผิดชอบการพัฒนาระบบราชการของจังหวัด (CCO) ตามที่กลุ่มจังหวัดมอบหมาย กลุ่มจังหวัดละ 1 คน
- ผู้แทนมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ผู้แทนกระทรวงมหาดไทยที่รับผิดชอบพื้นที่
- ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. (Area Officer)
- โดยเป็นการยืมตัวมาจากส่วนราชการ

กลไกการดำเนินงาน

- คัดเลือกประธานกลุ่ม ROC (ประธานควรมีวาระ 1 ปี)
- กำหนดแผนการดำเนินงานของทีม
- จัดทำ table of authority
- กำหนดรูปแบบ ระบบงาน วิธีการทำงานของทีม

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

หมายเหตุ : ในระยะต่อไปควรมีหน่วยงานกลางอื่น เช่น ผู้แทนสำนักนายกรัฐมนตรี/ สศช. / สปป. ฯลฯ ร่วมเป็นทีมผู้ปฏิบัติงาน



Advisory Board

- ปลัด มท.
- ปลัด กต.
- ปลัด สร. หรือ หัวหน้าผู้ตรวจ สร.
- เลขา ศศช.
- ผอ.สงป.
- เลขา ก.พ.ร.

กระทรวงมหาดไทย

ผวจ. CEO
ผวจ. CEO
ผวจ. CEO

หน่วยงานกลาง



เอกชน/ประชาสังคม

กระทรวงการต่างประเทศ



Virtual Academy of Public Management

www.mmpm4u.com





ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

