

คู่มือการส่งเสริม

ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย

ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

THAILAND INTERNATIONAL
PUBLIC SECTOR STANDARD
MANAGEMENT SYSTEM AND OUTCOMES

P.S.O. 1102 : COMMUNICATION SYSTEM



สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย
สำนักงาน ก.พ.

คู่มือการส่งเสริม

ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย

ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

ระบบมาตรฐาน 1102 :

ระบบการสื่อสาร



THAILAND INTERNATIONAL
PUBLIC SECTOR STANDARD
MANAGEMENT SYSTEM AND OUTCOMES

P.S.O. 1102 :
COMMUNICATION SYSTEM



สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย
สำนักงาน ก.พ.

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

ISBN 974-7287-14-5

ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

P.S.O. 1102 : COMMUNICATION SYSTEM

พิมพ์ครั้งที่ 1 เดือนกันยายน พ.ศ. 2545 จำนวน 1,000 เล่ม

สงวนลิขสิทธิ์

ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.

ที่ปรึกษา

เลขาธิการ ก.พ.

รองเลขาธิการ ก.พ.

ผู้เรียบเรียง

วรเดช จันทรศร

วนิดา นวลบุญเรือง

จัดพิมพ์โดย

สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ.

โทรศัพท์ 0 2281 5020 WEBSITE www.ocsc.go.th/psothailand

0 2282 7136

www.psothailand.org

www.psothailand.com

e-mail: psothai@ocsc.go.th

พิมพ์ที่

ห้างหุ้นส่วนจำกัด สำนักพิมพ์ฟิลิกส์เซ็นเตอร์

52 หมู่ที่ 4 ถ.ศาลายา-บางภาษี ต.คลองโยง อ.พุทธมณฑล

จ. นครปฐม 73170 โทร. 0 3429 8288-91 โทรสาร 0 3429 8292

ผู้พิมพ์ผู้โฆษณา

ปราโมทย์ เนาวประทีป

หนังสือเล่มนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ. การพิมพ์ซ้ำหรือการนำข้อมูลทั้งหมดหรือส่วนใด
ส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ไปเผยแพร่ ไม่ว่าจะโดยวิธีการใดก็ตาม จำต้องได้รับการยินยอมเป็น
ลายลักษณ์อักษรจากสำนักงาน ก.พ.

คำนำ

การดำเนินการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในปัจจุบันได้มีความก้าวหน้าไปเป็นอย่างมาก มีหน่วยงานภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจเป็นจำนวนมากที่ให้ความสนใจที่จะพัฒนาระบบการบริหารจัดการของตนให้ได้ตามมาตรฐาน และเพื่อขอรับการรับรองจากสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐนั้น ในระยะแรกอาจมีความเข้าใจและขั้นตอนการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกันในหลายหน่วยงาน อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในกระบวนการส่งเสริมและการพัฒนาระบบต่างๆ สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทยจึงเห็นสมควรดำริให้มีการจัดทำคู่มือขึ้น

คู่มือการส่งเสริมระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานที่ประสงค์จะขอรับการส่งเสริมระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านระบบการสื่อสาร และเป็นแนวทางแก่ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ส่งเสริมที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในการพัฒนาระบบข้อมูลในหน่วยงานภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ส่งเสริมและหน่วยงานยึดถือเป็นแนวทางเดียวกันในการพัฒนาระบบดังกล่าว

สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย

สำนักงาน ก.พ.

กันยายน 2545

สารบัญ

คำนำ	i
สารบัญ	ii
สารบัญตารางและแบบฟอร์ม	iii
สารบัญภาพ	iv
บทที่ 1 ภาพรวมของคู่มือการส่งเสริมระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ	1
บทที่ 2 แนวคิดของการพัฒนาระบบการสื่อสาร (ระบบมาตรฐาน 1102) ในภาครัฐ	9
บทที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ	37
บทที่ 4 องค์ประกอบของเอกสารเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานระบบการสื่อสารในภาครัฐ	93
บทที่ 5 เจ็อนไขของความสำเร็จในการพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ	97
บทที่ 6 สรุปและข้อเสนอแนะ	103
ภาคผนวก	105
บรรณานุกรม	112

สารบัญตารางและแบบฟอร์ม

ตารางที่ 1	ตัวอย่างการประเมินค่าคุณสมบัติของวิสัยทัศน์ที่ดี	42
ตารางที่ 2	ตัวอย่างการประเมินค่าความสำเร็จของหน่วยงาน	42
ตารางที่ 3	ตัวอย่างการประเมินค่าความเหมาะสมกับหน่วยงาน	43
ตารางที่ 4	การรวมคะแนนตารางที่ 1-3	43
แบบฟอร์ม	1102-1 การวิเคราะห์และกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	45
แบบฟอร์ม	1102-2 การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน	47
แบบฟอร์ม	1102-3 การกำหนดภารกิจของหน่วยงาน	50
แบบฟอร์ม	1102-4 การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	51
แบบฟอร์ม	1102-5 การกำหนดน้ำหนักคะแนนของเกณฑ์มาตรฐานระบบ มาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร	54
แบบฟอร์ม	1102-6 การพิจารณาลักษณะของการสื่อสารปัจจุบัน ก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102	56
แบบฟอร์ม	1102-7 การกำหนดตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนน ระบบการสื่อสาร (ระบบมาตรฐาน 1102)	64 - 65
แบบฟอร์ม	1102-8 การจัดทำกิจกรรมหรือโครงการเพื่อยกระดับ ระบบการสื่อสารในหน่วยงาน	73
แบบฟอร์ม	1102-9 การตรวจสอบกิจกรรมหรือโครงการเพื่อยกระดับ ระบบการสื่อสารของหน่วยงาน	74
แบบฟอร์ม	1102-10 การติดตามผลการดำเนินงานในกิจกรรม/โครงการ เพื่อยกระดับระบบการสื่อสาร	76
แบบฟอร์ม	1102-11 การพิจารณาลักษณะของการสื่อสาร ภายหลังพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102	78
แบบฟอร์ม	1102-12 ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102	80
แบบฟอร์ม	1102-13 ตัวอย่างรายละเอียดเพื่อขอรับการประเมินเพื่อขอรับ การรับรองระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร	82 - 91

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	องค์ประกอบของมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานในภาครัฐ	3
ภาพที่ 2	องค์ประกอบของระบบมาตรฐานคุณภาพสากลของประเทศไทย ด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ	5
ภาพที่ 3	กรอบแนวคิดรวมของการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของ ประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ	6
ภาพที่ 4	องค์ประกอบของเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ของระบบการสื่อสารในภาครัฐ	13
ภาพที่ 5	แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของการสื่อสารภายในหน่วยงาน	25
ภาพที่ 6	แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	26
ภาพที่ 7	แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดขององค์กรกับประชากรเป้าหมาย	27
ภาพที่ 8	แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของเนื้อหาการสื่อสาร	28
ภาพที่ 9	แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของการนำเสนอ	29
ภาพที่ 10	แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของระบบเครือข่ายการสื่อสาร	30
ภาพที่ 11	แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของระบบการพัฒนาสื่อ	31
ภาพที่ 12	แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของระบบวัสดุอุปกรณ์	32
ภาพที่ 13	แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของระบบบุคลากรด้านการสื่อสาร	33
ภาพที่ 14	แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของระบบแผนงานสื่อสาร	34
ภาพที่ 15	ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ	38
ภาพที่ 16	ความสัมพันธ์เชิงตรรกะของกระบวนการแก้ปัญหา	70
ภาพที่ 17	เงื่อนไขของความสำเร็จในการพัฒนาระบบการสื่อสารในภาครัฐ ตามเกณฑ์มาตรฐานระบบมาตรฐาน 1102	102

บทที่ 1

ภาพรวมของคู่มือการส่งเสริม ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

บทนี้จะกล่าวถึงภาพรวมของคู่มือการส่งเสริมระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ซึ่งจะกล่าวถึงความเป็นมาของระบบดังกล่าว พร้อมทั้งแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของระบบมาตรฐาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ระบบใหญ่ๆ คือ ระบบมาตรฐานของสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานในภาครัฐ และระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ วัตถุประสงค์และประโยชน์ของคู่มือ และการจัดเรียงบทและสาระของแต่ละบทของคู่มือฉบับนี้

1. ความเป็นมาของระบบมาตรฐานของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (THAILAND INTERNATIONAL PUBLIC SECTOR STANDARD MANAGEMENT SYSTEM AND OUTCOMES : THAILAND INTERNATIONAL P.S.O.)

ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ มีความเป็นมาจากการที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ในคราวประชุมครั้งที่ 8/2541 เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2541 ซึ่งมีนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีในขณะนั้นเป็นประธาน ในการประชุมครั้งนั้นได้มีการพิจารณาข้อเสนอของคณะกรรมการส่งเสริมประสิทธิภาพและมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ในคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ (ปปร.) ซึ่งประธานคณะกรรมการ ศาสตราจารย์ วรเดช จันทรรคร ได้เสนอให้มีการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ โดยได้เสนอระบบมาตรฐานรวม 11 ระบบ มุ่งให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและสังคมส่วนรวม สมตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 75 (วรเดช จันทรรคร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2542 : 1/1-1/3)

ในการประชุมดังกล่าว นายกรัฐมนตรีได้มีดำริเห็นชอบในหลักการว่าประเทศไทยควรมีมาตรฐานพัฒนาราชการซึ่งแตกต่างไปจากมาตรฐานสากล ISO ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลซึ่งออกแบบสำหรับภาคเอกชน และได้ขอมติที่ประชุมเพื่อให้ความเห็นชอบให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนดำเนินการจัดทำมาตรฐานและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและ

สัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes) และนำมากำหนดเป็นนโยบายให้ภาคราชการดำเนินการ ทั้งนี้ให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดเป็นนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

ต่อมาคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2541 ได้พิจารณาลงมติให้ความเห็นชอบและอนุมัติให้ดำเนินการตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเสนอให้มีการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International P.S.O.) โดยให้สำนักงบประมาณสนับสนุนเงินงบประมาณให้แก่ส่วนราชการตามความจำเป็น และให้สำนักงาน ก.พ. ร่วมกับคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ โดยคณะอนุกรรมการส่งเสริมประสิทธิภาพและมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ส่วนราชการในการจัดและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

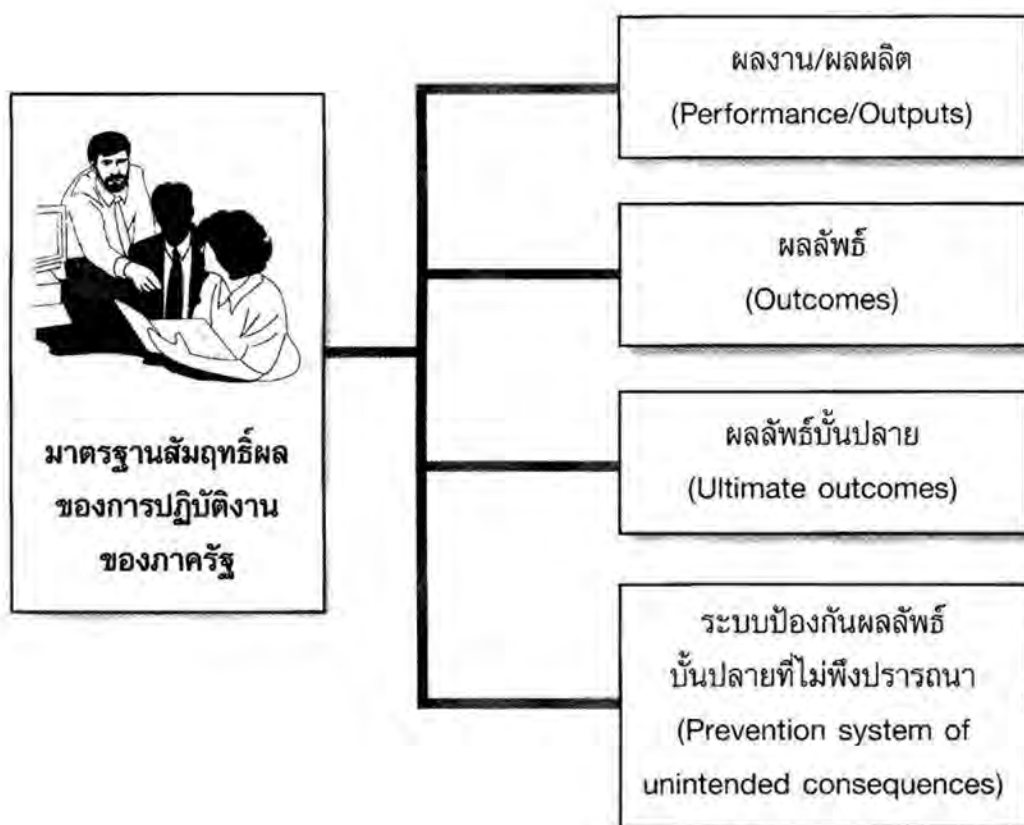
วัตถุประสงค์ของมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบ และเน้นให้ทุกหน่วยงานราชการของภาครัฐพัฒนามาตรฐานทางผลลัพธ์ โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) ซึ่งรวมถึงความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิทธิและเสรีภาพ ความทั่วถึงในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ประสิทธิภาพของหน่วยราชการ ความประหยัด ความถูกต้อง การรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ ความพาสูก และคุณภาพชีวิตของประชาชน อันเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ กล่าวโดยสรุปได้ว่า เป้าหมายของการจัดการภาครัฐเน้นผลลัพธ์ขั้นปลาย 10 ประการ ดังนี้

- (1) ความเสมอภาคในการบริการ
- (2) ความเป็นธรรมในการบริการ
- (3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- (4) สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
- (5) ความทั่วถึงของการบริการ
- (6) ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
- (7) ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
- (8) ความประหยัด ทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
- (9) คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (10) การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความพาสูก และคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภาคราชการซึ่งเน้นผลลัพธ์ที่แน่นอนจะดำเนินการพัฒนามาตรฐานอันเป็นสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน (Standard achievement outcomes) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการคือ

- (1) ผลงานหรือผลผลิต (Performance/ Outputs) ที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน
- (2) ผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน
- (3) ผลลัพธ์ที่แน่นอน (Ultimate outcomes) และ
- (4) ระบบป้องกันผลลัพธ์ที่แน่นอนที่ไม่พึงปรารถนา (Prevention system of unintended consequences)

ภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของมาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานในภาครัฐ



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้าน
สัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานในภาครัฐ

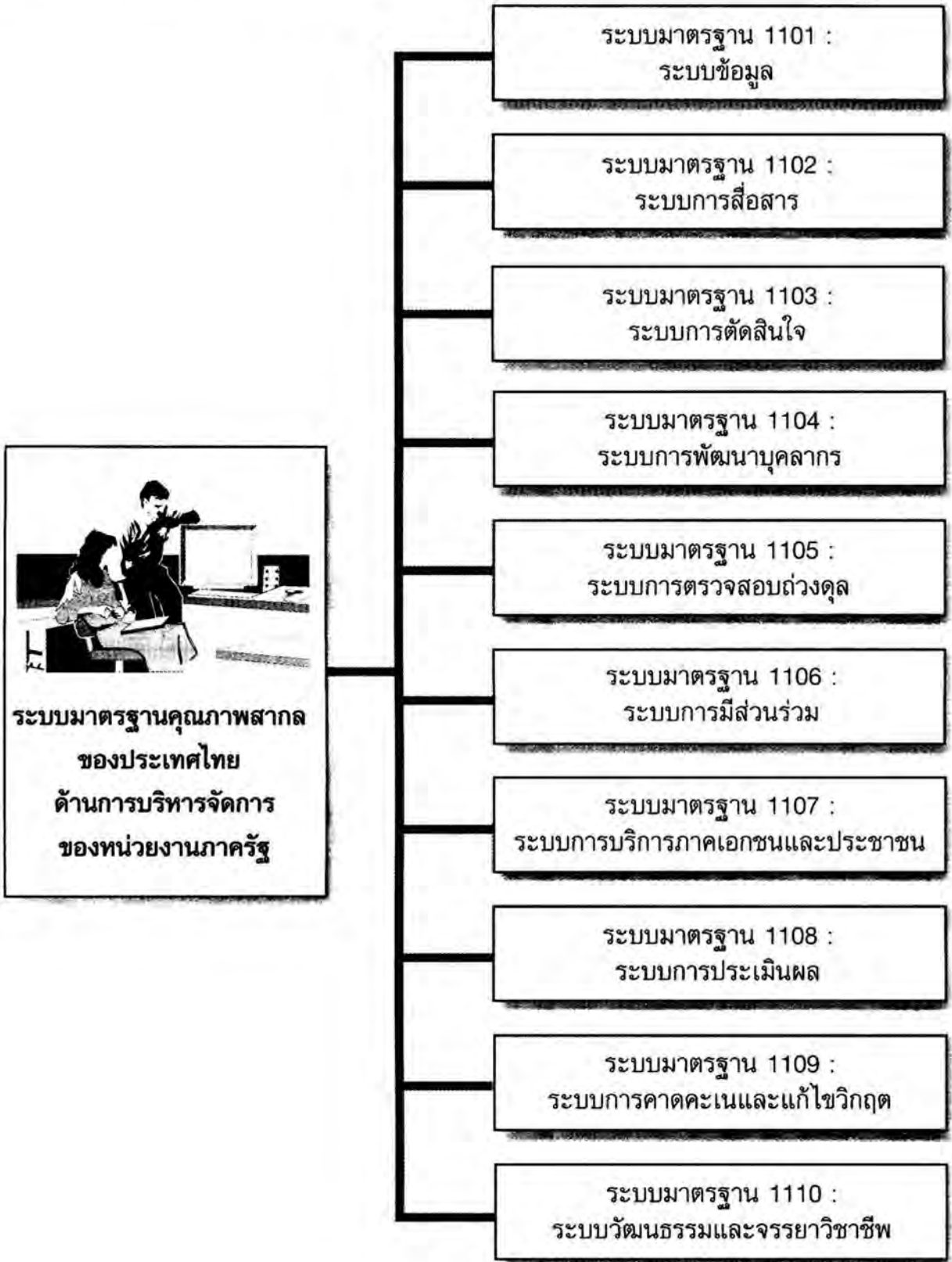
2. ระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ (QUALITY STANDARDS OF MANAGEMENT SYSTEM IN THE PUBLIC SECTOR)

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. 2543 ข้อ 4 ได้กำหนดมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐประกอบด้วยระบบต่างๆ 10 ระบบที่สำคัญ ได้แก่

- (1) ระบบมาตรฐาน 1101 : ระบบข้อมูล
- (2) ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร
- (3) ระบบมาตรฐาน 1103 : ระบบการตัดสินใจ
- (4) ระบบมาตรฐาน 1104 : ระบบการพัฒนาบุคลากร
- (5) ระบบมาตรฐาน 1105 : ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล
- (6) ระบบมาตรฐาน 1106 : ระบบการมีส่วนร่วม
- (7) ระบบมาตรฐาน 1107 : ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน
- (8) ระบบมาตรฐาน 1108 : ระบบการประเมินผล
- (9) ระบบมาตรฐาน 1109 : ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต
- (10) ระบบมาตรฐาน 1110 : ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

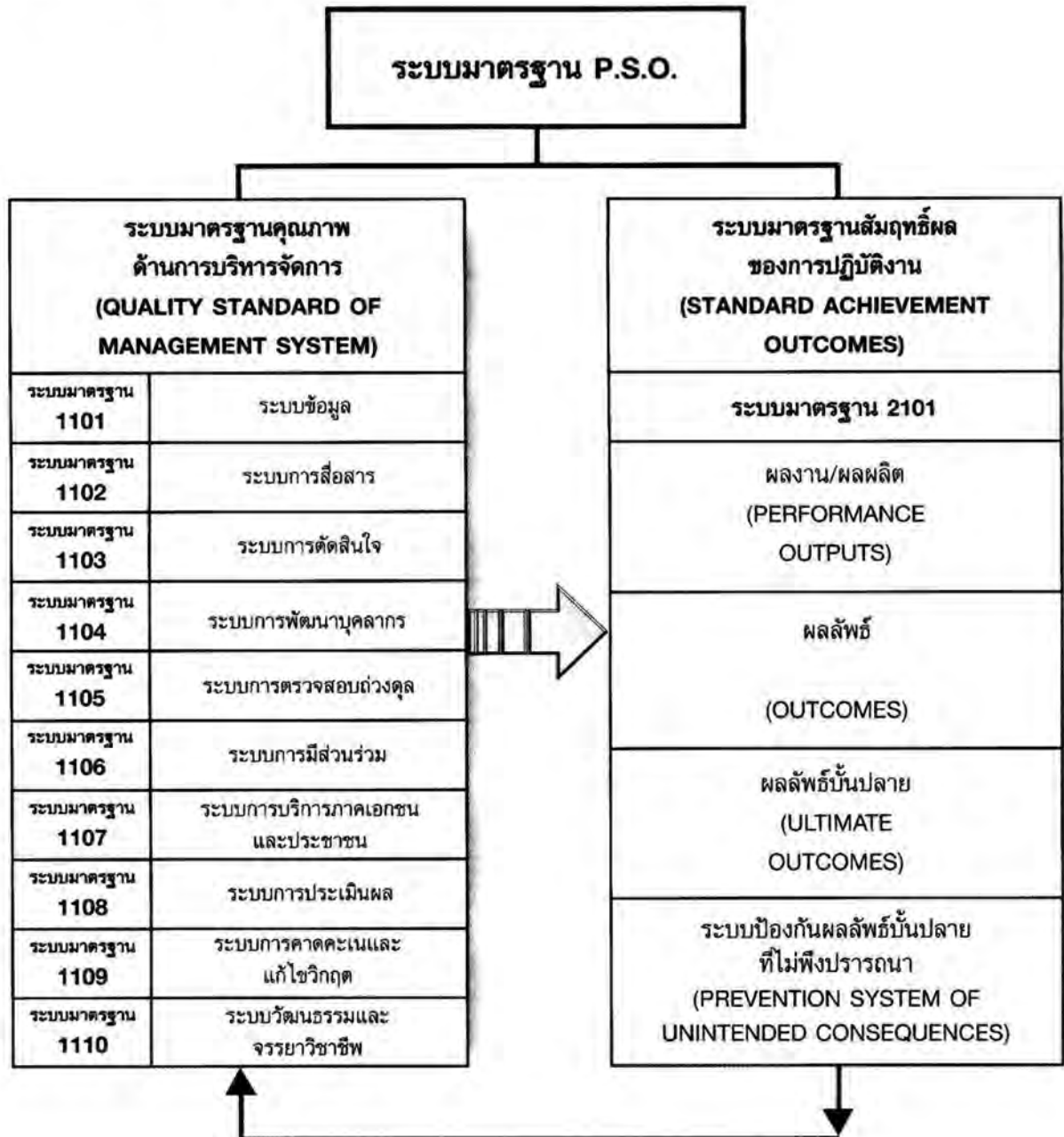
นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีระบบมาตรฐาน 2101 : ระบบมาตรฐานด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ระบบผลผลิต ผลลัพธ์ และผลลัพธ์บันปลาย และระบบป้องกันผลลัพธ์บันปลายที่ไม่พึงปรารถนา

ภาพที่ 2 แสดงองค์ประกอบของระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของระบบมาตรฐานคุณภาพสากลของประเทศไทย
ด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

กล่าวโดยสรุป ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยประกอบด้วย 2 ระบบใหญ่ คือ ระบบมาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานในภาครัฐ ตามภาพที่ 1 และระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานในภาครัฐ ตามภาพที่ 2 ดังนั้น กรอบแนวคิดรวมของการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International P.S.O.) แสดงให้เห็นในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดรวมของการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

3. วัตถุประสงค์และประโยชน์ของคู่มือการส่งเสริมระบบมาตรฐานสากล ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

คู่มือการส่งเสริมระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสารฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถใช้เป็นแนวทางแก่หน่วยงานที่ประสงค์จะขอรับการส่งเสริมระบบมาตรฐานด้านระบบการสื่อสารของหน่วยงาน เพื่อขอรับการรับรองระบบการสื่อสารจากสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทยต่อไป

คู่มือฉบับนี้จะมีประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่ประสงค์จะขอรับการส่งเสริมระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำเอกสารและปฏิบัติ โดยใช้ควบคู่กับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญที่สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทยได้มอบหมายให้เป็นที่ปรึกษาในการส่งเสริมระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพในหน่วยงาน รายละเอียดต่างๆ ในคู่มือฉบับนี้ได้พยายามจัดเรียงเป็นขั้นตอนในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยจัดเรียงลำดับวิธีการดำเนินงานพร้อมทั้งเสนอแนะกระบวนการในการจัดทำเอกสารเพื่อประกอบการขอรับการรับรองมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร ด้วย

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 6 บท บทที่ 1 กล่าวถึงภาพรวมของคู่มือการส่งเสริมระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ บทที่ 2 กล่าวถึงแนวคิดการพัฒนา ระบบการสื่อสาร (ระบบมาตรฐาน 1102) ในภาครัฐ ซึ่งมีเกณฑ์มาตรฐานทั้งหมด 10 เกณฑ์ บทที่ 3 กล่าวถึงขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ บทที่ 4 กล่าวถึงเงื่อนไขของความสำเร็จในการพัฒนาระบบการสื่อสารในหน่วยงานภาครัฐ บทที่ 5 กล่าวถึงภาพรวมของเอกสารเพื่อขอรับการประเมิน และบทที่ 6 เป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะ

หน้าวง

บทที่ 2

แนวคิดของการพัฒนา ระบบการสื่อสาร (ระบบมาตรฐาน 1102) ในภาครัฐ

บทนี้จะกล่าวถึงแนวคิดของการพัฒนาระบบการสื่อสารในภาครัฐ ซึ่งมุ่งอธิบายแนวคิดตามเกณฑ์มาตรฐานของระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร รวม 10 เกณฑ์ ได้แก่ การสื่อสารภายในหน่วยงาน การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน องค์การกับประชากรเป้าหมาย เนื้อหาการสื่อสาร การนำเสนอ ระบบเครือข่ายการสื่อสาร การพัฒนาสื่อ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากรด้านการสื่อสาร และแผนงานสื่อสารตามลำดับ พร้อมทั้งให้ตัวอย่างในการนำเกณฑ์มาตรฐานของการสื่อสารไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละเกณฑ์มาตรฐานด้วย

หน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะขอรับการรับรองระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร ควรมีความเข้าใจในแนวคิดของระบบการสื่อสารที่ดีในภาครัฐเสียก่อน จึงจะสามารถร่วมกันคิดสร้างสรรค์ระบบการสื่อสารที่เอื้อประโยชน์แก่ประชาชนผู้รับบริการ และเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้การติดต่อประสานงานในเรื่องต่างๆ บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้

1. แนวคิดของระบบการสื่อสารในภาครัฐ

แนวคิดของระบบการสื่อสารที่ดีในภาครัฐคือ การสื่อสารในระบบเปิด ซึ่งเน้นการสื่อสารที่เชื่อมโยงทั้งภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน และเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลักการสำคัญ การสื่อสารในภาครัฐควรมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

1) การสื่อสารที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานข้างเคียง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในกระบวนการทำงานเพื่อบริการประชาชน โดยมุ่งเน้นให้เกิดการประสานงานกันของหน่วยงานข้างเคียงเพื่อประโยชน์ของประชาชนในลักษณะองค์รวม มิใช่การทำงานแบบแยกส่วนเช่นที่เคยปฏิบัติในระบบดั้งเดิมซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน ตัวอย่างเช่น กรณีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงาน ที่มีภารกิจหลักในด้านการดูแลความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน กระบวนการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงต้องมีการสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานข้างเคียงที่เกี่ยวข้องโดยตรงในกระบวนการทำงาน เช่น หน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม ได้แก่ อัยการ ศาล ตลอดจนกรมราชทัณฑ์ กรมคุมประพฤติ เป็นต้น หน่วยงานดังกล่าวจำเป็นต้องมีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อทราบความเป็นไปของภารกิจซึ่งกันและกัน ทำให้การปฏิบัติงาน

มีการประสานงานกันอย่างทั่วถึง และเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย อันจะส่งผลต่อประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ

2) การสื่อสารที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน เช่น หากสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่เอาใจใส่ในการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องการสวมหมวกนิรภัย โดยไม่มีการตรวจจับอย่างเข้มงวดกับผู้ขับขี่จักรยานยนต์ที่ฝ่าฝืนกฎหมายแล้ว ก็อาจทำให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บอันเกิดจากอุบัติเหตุในการขับขี่รถจักรยานยนต์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งย่อมส่งผลถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานโรงพยาบาลที่จะต้องมีการกิจในการรักษาผู้ป่วยจากอุบัติเหตุเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น หน่วยงานในลักษณะดังกล่าวจึงควรมีการประชุมหารือร่วมกัน เพื่อแสวงหาแนวทางในการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด กับแสวงหาแนวทางป้องกันหรือช่วยเหลือกรณีเกิดอุบัติเหตุ

3) การสื่อสารกับประชาชนที่เป็นลูกค้าโดยตรง หน่วยงานภาครัฐควรมีการสื่อสารกับประชาชนผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ในลักษณะของการสื่อสารสองทาง เช่น จัดให้มีการทำประชาพิจารณ์ การรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือน การรายงานผลงานประจำปี และจัดส่งให้ถึงประชากรกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนทราบผลการดำเนินงานและขอข่วยการให้บริการที่อาจเปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ยังควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามาพบปะกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ สามารถวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของภาครัฐได้ ซึ่งแนวทางดังกล่าวนี้นับว่าเป็นการเปิดระบบราชการที่สนองตอบต่อกระบวนการประชาธิปไตย โดยอาจจัดให้มีเวทีที่ประชาชน มีการรายงานผลการดำเนินงาน จัดให้มีการพบปะกับประชาชนทุกเดือน ซึ่งจะช่วยให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและแสดงถึงความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของหน่วยงานภาครัฐ

4) การสื่อสารภายในหน่วยงาน หน่วยงานภาครัฐที่สังกัดกรมเดียวกัน ควรจะมีการสื่อสารภายในกรมอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง โดยให้หน่วยงานระดับกองทุกหน่วยงานสามารถทราบความเป็นไปซึ่งกันและกัน เพื่อประโยชน์ในการประสานงานและสนับสนุนส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยการปฏิบัติภารกิจของแต่ละหน่วยงานให้บรรลุผล ตลอดจนรับรู้สภาพปัญหาและทราบข้อมูลที่เท่าเทียมกัน อันจะเกิดผลดีต่อการมองเห็นภาพรวมขององค์การในทิศทางเดียวกัน การสื่อสารภายในหน่วยงานอาจกระทำได้หลายลักษณะ เช่น การออกหนังสือเวียนเพื่อแจ้งข่าวสาร การส่งกระจายเสียงตามสาย หรือเน้นการสื่อสารแบบปรับเข้าหากัน (mutual adjustment) ได้แก่ การจัดให้มีการพบปะสังสรรค์แบบไม่เป็นทางการ หรือการใช้วิธีนั้นนันทนาการ เช่น การเล่นกีฬาเชื่อมความสามัคคีระหว่างหน่วยงานย่อยต่างๆ ภายในกรมเดียวกัน เป็นต้น

5) การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐควรดำเนินการให้มีการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบการสื่อสารที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสามารถเข้าถึงประชาชนกลุ่ม

หลากหลายได้ ระบบดังกล่าวจะเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนให้สามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐได้โดยตรงจากข้อมูลที่ได้รับทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะเห็นได้จากตัวอย่างของประเทศฟินแลนด์ที่มีการทดลองใช้ระบบ 4E ในภาครัฐ กล่าวคือ Efficiency Government, Effective Government, Ethical Government และ Electronic Government โดยจัดให้มีระบบดังกล่าวผสมผสานกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบ Electronic Government นั้นทำให้ประชาชนสามารถทราบทิศทางการดำเนินงานและการปรับตัวของหน่วยงานภาครัฐ สามารถประเมินผล ตลอดจนส่งผลในการควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาในการตรวจสอบว่าหน่วยงานของตนสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด

6) สารระของการสื่อสาร หน่วยงานภาครัฐจะต้องเน้นสารระของเนื้อหาการสื่อสารที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงานเป็นสำคัญ มิใช่การสื่อสารภารกิจรองหรือกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการกิจหลัก เช่น หน่วยงานด้านสาธารณสุขควรสื่อสารเนื้อหาที่เน้นทางด้าน การป้องกันและรักษาโรค การรักษาและเสริมสร้างสุขภาพอนามัย การโภชนาการ เป็นต้น หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสื่อสารเนื้อหาที่เกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยในการขับขี่ยานพาหนะ การป้องกันอุบัติเหตุ การรณรงค์เมาไม่ขับ หรือการป้องกันอาชญากรรม เป็นต้น

7) ค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร หน่วยงานภาครัฐต้องควบคุมมิให้การสื่อสารมีค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป แต่ควรให้มีการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนกลุ่มหลากหลายได้ ซึ่งอาจเป็นการสื่อสารทางสาธารณะโดยขอความร่วมมือจากสื่อต่างๆ ในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การจัดกิจกรรม การจัดนิทรรศการ การจัดละคร ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชากรกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8) เน้นการสื่อสารในแนวราบ การสื่อสารในภาครัฐควรเน้นการสื่อสารในแนวราบ (horizontal communication) กล่าวคือ เป็นการสื่อสารระหว่างบุคลากรหลักของหน่วยงาน ที่สามารถลดขั้นตอนของสายการบังคับบัญชาในระบบดั้งเดิม อันจะทำให้การปฏิบัติงานที่เคยล่าช้านั้นรวดเร็วขึ้น และสามารถให้บริการประชาชนอย่างทันท่วงที่ได้

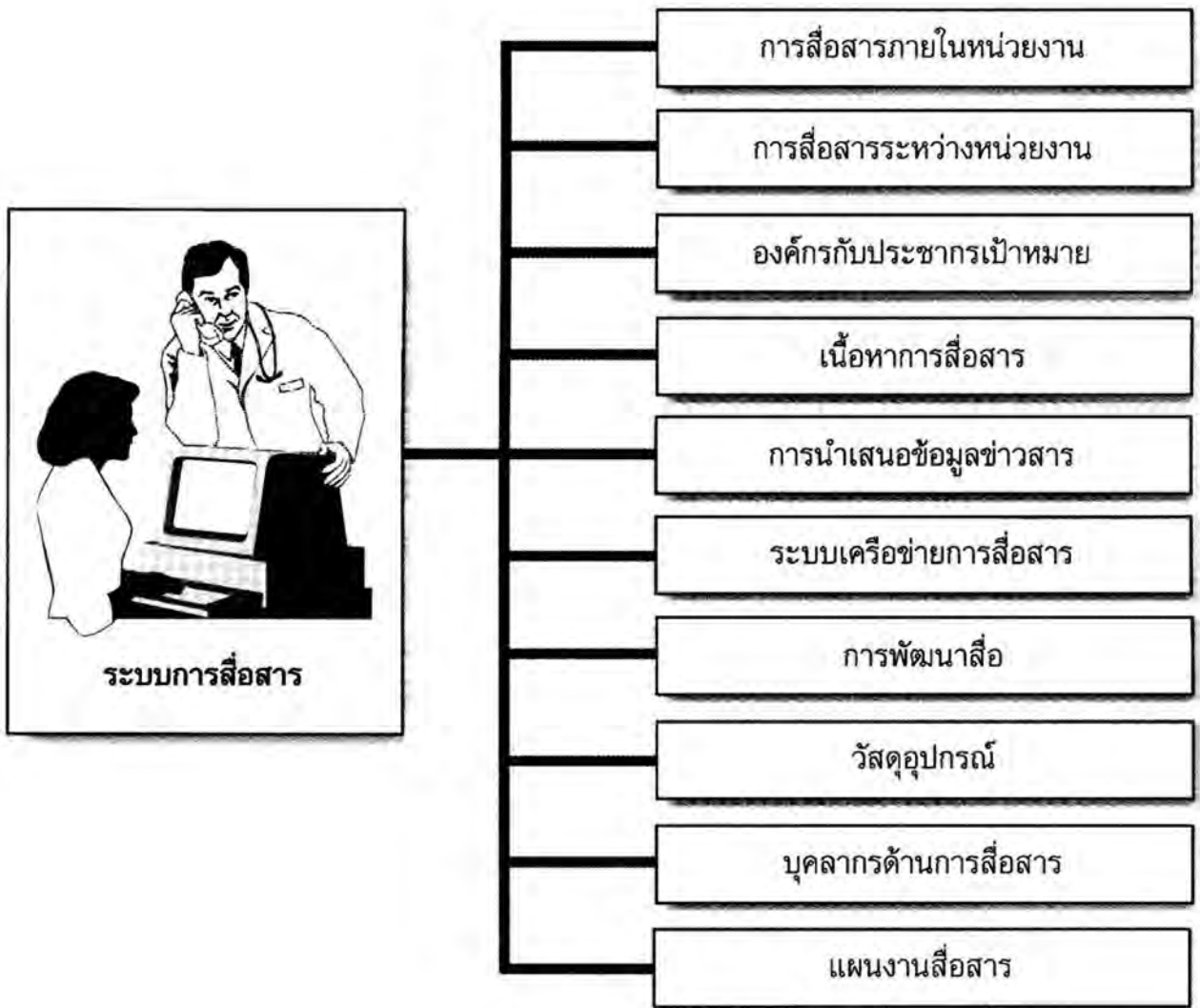
กล่าวโดยสรุป การสื่อสารในภาครัฐควรมีองค์ประกอบหลายอย่างรวมกันที่มุ่งเน้นการสื่อสารในระบบเปิด โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุด ให้มีการติดต่อประสานงานกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เน้นเนื้อหาสาระของการสื่อสารที่เป็นภารกิจหลักเป็นสำคัญ อีกทั้งยังส่งเสริมให้มีการสื่อสารในแนวราบที่รวดเร็วและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐควรเร่งรัดพัฒนาให้มีระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

2. เกณฑ์มาตรฐานของระบบการสื่อสารในภาครัฐ

ระบบการสื่อสารของภาครัฐมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ระบบการสื่อสารของภาครัฐควรประกอบไปด้วยมิติต่างๆ อันจะนำไปสู่การสื่อสารในระบบเปิดที่สามารถทำให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐเข้าถึงประชาชนได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งรวมถึงเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- (1) การสื่อสารภายในหน่วยงาน
- (2) การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน
- (3) องค์การกับประชากรเป้าหมาย
- (4) เนื้อหาการสื่อสาร
- (5) การนำเสนอข่าวสาร
- (6) ระบบเครือข่ายการสื่อสาร
- (7) การพัฒนาสื่อ
- (8) วัสดุอุปกรณ์
- (9) บุคลากรด้านการสื่อสาร
- (10) แผนงานสื่อสาร

ภาพที่ 4 แสดงให้เห็นถึงเงื่อนไขที่จำเป็นของการพัฒนาระบบการสื่อสารที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ หรือองค์ประกอบของเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 10 เกณฑ์ของระบบการสื่อสาร



ภาพที่ 4 องค์ประกอบของเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ของระบบการสื่อสารในภาครัฐ

3. แนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมของเกณฑ์มาตรฐานของระบบการสื่อสารในภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาระบบการสื่อสารให้ครอบคลุมทุกมิติหรือทุกเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ข้างต้น เพื่อเป็นหลักประกันในควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารของหน่วยงาน ที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบการสื่อสารให้เป็นระบบเปิด อันจะส่งผลให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงานและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวอธิบายได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

เกณฑ์มาตรฐานที่ 1 การสื่อสารภายในหน่วยงาน

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานมีความทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรสามารถประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพ เช่น

- จัดให้มีระบบงานสารบรรณ รับ-ส่งหนังสือราชการที่รวดเร็วและถูกต้อง
- จัดให้มีโทรศัพท์ภายในที่ใช้ในการติดต่ออย่างเพียงพอ
- จัดให้มีระบบฝากข้อความอัตโนมัติในโทรศัพท์ทุกเครื่อง
- จัดให้มีระบบเสียงตามสายในสำนักงานเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร
- จัดให้มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในที่ชัดเจน
- จัดให้มีแผ่นป้ายแสดงที่ตั้งบริการต่างๆ ภายในหน่วยงาน
- จัดให้มีระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย (LAN) เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลของฝ่ายต่างๆ ภายในหน่วยงานเดียวกันได้อย่างรวดเร็ว
- จัดให้มีวิทยุเพื่อติดต่อภาคสนาม
- จัดให้มีการจัดประชุมบุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อแจ้งข่าวสารในระดับหน่วยงานที่บุคลากรทุกคนควรทราบและมีส่วนร่วมในการดำเนินการ
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงพักเที่ยง และมีการจัดเวรเพื่อการติดต่อสอบถามในวันหยุดราชการ
- ฯลฯ

เกณฑ์มาตรฐานที่ 2 การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสร้างความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานภายนอกและประชาชน โดยควรดำเนินการดังต่อไปนี้

- จัดให้มีโทรศัพท์สายตรง ที่สามารถติดต่อกับหน่วยงานภายนอกได้ตลอดเวลา
- จัดให้มีโทรสารที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ
- จัดให้มีศูนย์วิทยุสื่อสารที่ติดต่อกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงเดียวกัน
- จัดให้มีระบบคอมพิวเตอร์ Online ติดต่อกับส่วนราชการภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- จัดให้มีการติดต่อทางอีเมลระหว่างหน่วยงาน
- จัดให้มีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างหน่วยงานภายนอกข้างเคียง หรือหน่วยงานอื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน
- จัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อแจ้งข่าวสารไปยังหน่วยงานภายนอก
- จัดให้มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อติดต่อสอบถาม
- จัดทำเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารไปยังภายนอก

เกณฑ์มาตรฐานที่ 3 องค์การกับประชากรเป้าหมาย

หน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดให้มีการสื่อสารให้เข้าถึงประชากรเป้าหมายในระบบการสื่อสารสองทาง เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสามารถรับข้อมูลย้อนกลับจากประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจดำเนินการดังนี้

- จัดให้มีการประชุม อบรม สัมมนาในรูปแบบต่างๆ ให้กับประชากรกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน และเพื่อทราบความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อรับเรื่องติดต่อจากประชากรเป้าหมายตลอดเวลา รวมทั้งในวันหยุดราชการ
- จัดให้มีตู้ ป.ณ.ของหน่วยงาน หรือกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และมีการประเมินผลข้อมูลที่ได้รับอย่างต่อเนื่อง
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ตอบอีเมลล์ที่ติดต่อสอบถามข้อมูล หรือร้องเรียนเข้ามาทางเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ
- จัดให้มีโทรศัพท์สายด่วนเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนต่างๆ จากประชาชน
- มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลเป็นระยะ
- จัดให้มีคณะกรรมการรับผิดชอบเพื่อพิจารณาเรื่องราวต่างๆ และเพื่อแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างทันที่
- จัดให้มีรายการวิทยุ เสียงตามสาย และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมสอบถามข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นมายังรายการ
- ฯลฯ

เกณฑ์มาตรฐานที่ 4 เนื้อหาการสื่อสาร

หน่วยงานภาครัฐจะต้องสื่อสารข้อมูลที่มีขอบเขตของเนื้อหาและสาระประโยชน์ ซึ่งเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานอย่างครบถ้วน ซึ่งรวมถึงข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนควรทราบ และข้อมูลเฉพาะด้าน ซึ่งจะทำให้ประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์จากข้อมูลให้มากที่สุด โดยอาจดำเนินการดังนี้

- มีการจัดทำประวัติความเป็นมา ข้อมูลทั่วไป และขอบข่ายการให้บริการของหน่วยงานที่มีเนื้อหาสาระครบถ้วนและเป็นประโยชน์
- มีการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อเผยแพร่ และให้บริการกับหน่วยงานอื่นและประชาชน และเพื่อประสานราชการ ได้แก่ ข้อมูลการแบ่งส่วนราชการ ข้อมูลแผนภูมิโครงสร้างองค์การ ข้อมูลด้านบุคลากรของหน่วยงาน ข้อมูลด้านงบประมาณ ข้อมูลด้านอาคารสถานที่ ข้อมูลด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ แผนงานประจำปี ฯลฯ
- มีการจัดทำสรุปข้อมูลใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลัก และภารกิจรอง สำหรับเผยแพร่แก่หน่วยงานภายนอกและบุคคลทั่วไปที่สนใจ
- มีการจัดทำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการต่างๆ เป็นประจำทุกปี
- มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการติดต่อราชการที่หน่วยงาน
- มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประชาชนที่ควรจะได้รับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
- มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณากลับกรองเนื้อหาของข้อมูล
- ฯลฯ

เกณฑ์มาตรฐานที่ 5

การนำเสนอ

หน่วยงานภาครัฐจะต้องนำเสนอข้อมูลให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง โดยพิจารณาให้มีช่องทางการนำเสนอข้อมูลที่หลากหลายในช่วงเวลาที่เหมาะสม มีความถี่ และความต่อเนื่องในการนำเสนอ โดยอาจดำเนินการดังนี้

- จัดให้มีบอร์ดประชาสัมพันธ์
- จัดทำเอกสารเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลของหน่วยงาน เช่น จดหมาย ข่าว เพื่อเป็นสื่อกลางในการเข้าถึงประชาชน และเพื่อทำการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- ติดต่อเพื่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลทางสื่อมวลชนต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นครั้งคราว โดยเฉพาะในวาระโอกาสที่สำคัญ
- จัดให้มีการจัดทำแผ่นป้ายนิเทศ หรือ Cut-out ภายในและภายนอกหน่วยงาน
- จัดตั้งหน่วยงานประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่เฉพาะเพื่อรับผิดชอบในการนำเสนอข่าวสาร
- มีการจัดทำป้ายอิเล็กทรอนิกส์อักษรวิ่งภายในหน่วยงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ในบริเวณที่ประชาชนมาติดต่อราชการ
- จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์รายเดือน
- มีการจัดทำวารสารเฉพาะของหน่วยงานเพื่อเผยแพร่เป็นรายเดือน
- จัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่กระจายเสียงเพื่อประชาสัมพันธ์
- จัดทำเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานแก่ประชาชน และเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทางอีเมล
- ฯลฯ

เกณฑ์มาตรฐานที่ 6 ระบบเครือข่ายสื่อสาร

หน่วยงานภาครัฐจะต้องดูแลให้การสื่อสารมีระบบเครือข่ายให้ครอบคลุมพื้นที่ที่ดำเนินงาน และครอบคลุมฐานข้อมูลที่มีอยู่ รวมทั้งครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง โดยอาจดำเนินการดังนี้

- ดำเนินการพัฒนาระบบ Online ระหว่างหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค หน่วยงานข้างเคียง หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ตลอดจนองค์การ NGO ต่างๆ
- ให้มีการจัดทำบัญชีรายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มประชากรเป้าหมาย อย่างสมบูรณ์และเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการจัดส่งข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน
- จัดให้มีวิทยุสื่อสารเครือข่ายของกรมต่างๆ ในสังกัดกระทรวงเดียวกัน
- จัดให้มีการกำหนด user name, password และ e-mail address ของบุคลากรภายในหน่วยงานอย่างทั่วถึง ตลอดจนมีการจัดทำบัญชี e-mail address ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ
- จัดให้มีการประชุมสัมมนาผู้แทนฝ่ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายการสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
- จัดให้มีโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือวิทยุติดตามตัวที่มีประสิทธิภาพสำหรับการปฏิบัติงานนอกสถานที่
- จัดให้มีระบบโทรศัพท์สอบถามข้อมูลอัตโนมัติ ที่สามารถให้บริการด้านข้อมูลพื้นฐานในด้านต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง
- ฯลฯ

เกณฑ์มาตรฐานที่ 7

การพัฒนาสื่อ

หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการพัฒนาสื่อให้มีรูปแบบที่ก้าวหน้า ทันสมัย และมีความหลากหลายในลักษณะมีอาชีพ เพื่อให้สามารถดึงดูดความสนใจของประชาชน และส่งผลให้การสื่อสารบรรลุประสิทธิผล โดยอาจดำเนินการดังต่อไปนี้

- มีการออกแบบเอกสารสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ที่สวยงาม ทันสมัย โดยใช้ทุนน้อย และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด
- มีการปรับปรุงพัฒนารูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และวิธีการนำเสนอให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
- มีโครงการนำเทคนิคสมัยใหม่มาใช้ในการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ
- มีการส่งบุคลากรของหน่วยงานไปฝึกอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์
- มีการจัดทำเว็บไซต์ที่มีรูปแบบสวยงาม น่าสนใจ
- มีการส่งบุคลากรของหน่วยงานไปศึกษาวิธีการเขียนเว็บไซต์เพื่อให้สามารถพัฒนารูปแบบของเว็บไซต์ได้ด้วยตนเอง
- จัดให้มีระบบเสียงตามสายภายในหน่วยงาน และจัดรายการที่น่าสนใจในช่วงหยุดพักกลางวัน
- จัดส่งบุคลากรให้มีโอกาสเข้ารับการอบรมเพื่อให้มีทักษะในการผลิตรายการวิทยุภายในหน่วยงาน
- จัดให้บุคลากรที่รับผิดชอบในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ได้มีโอกาสไปดูงานด้านการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานที่มีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน
- ฯลฯ

เกณฑ์มาตรฐานที่ 8 วัสดุอุปกรณ์

หน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์สื่อสารที่สามารถใช้งานได้
อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน
มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยอาจดำเนินการดังต่อไปนี้

- จัดหาเครื่องโทรศัพท์ โทรสารที่สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ
- ติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ Online ภายในหน่วยงาน และติดตั้งระบบ Internet ที่สมบูรณ์
- จัดหาเครื่องรับส่งวิทยุโทรคมนาคม ที่สามารถใช้ติดต่อสื่อสารภายนอกสถานที่
- จัดหาเครื่องโสตทัศนูปกรณ์สำหรับสนับสนุนการทำงานด้านการสื่อสารให้ครบถ้วน และเก็บรักษาเป็นอย่างดี ได้แก่ เครื่องเสียง กล้องถ่ายรูป เทปบันทึกเสียง เครื่องฉายสไลด์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะพร้อมจอรับภาพ โทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดีโอ
- จัดหาเครื่องถ่ายเอกสาร
- จัดหาโทรศัพท์เคลื่อนที่และวิทยุติดตามตัว
- จัดหารถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงาน
- จัดหาวัสดุที่ใช้ในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ให้ครบถ้วน
- จัดให้มีระบบฝากข้อความทางโทรศัพท์ และระบบโทรศัพท์สอบถามข้อมูลอัตโนมัติ
- จัดให้มีห้องบันทึกเสียงพร้อมอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน
- ฯลฯ

เกณฑ์มาตรฐานที่ 9 บุคลากรด้านการสื่อสาร

หน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดให้มีบุคลากรด้านการสื่อสารเป็นการเฉพาะภายในหน่วยงาน ซึ่งจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถทำงานในลักษณะมืออาชีพ กับจัดให้มีช่างเทคนิคที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการผลิตสื่อต่างๆ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการผลิตสื่อ โดยอาจดำเนินการดังต่อไปนี้

- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อปฏิบัติงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์
- มีการพัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
- จัดให้มีคณะทำงานประชาสัมพันธ์ หรือคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อวางแผนงานเกี่ยวกับการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน
- คัดเลือกบุคลากรที่เป็นมืออาชีพด้านประชาสัมพันธ์เพื่อรับผิดชอบและดูแลงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน
- คัดเลือกเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านเพื่อสนับสนุนงานประชาสัมพันธ์ เช่น ช่างภาพ ช่างศิลป์ เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา
- จัดตั้งฝ่ายประชาสัมพันธ์ขึ้นภายในหน่วยงาน
- กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนในฝ่ายประชาสัมพันธ์
- ฯลฯ

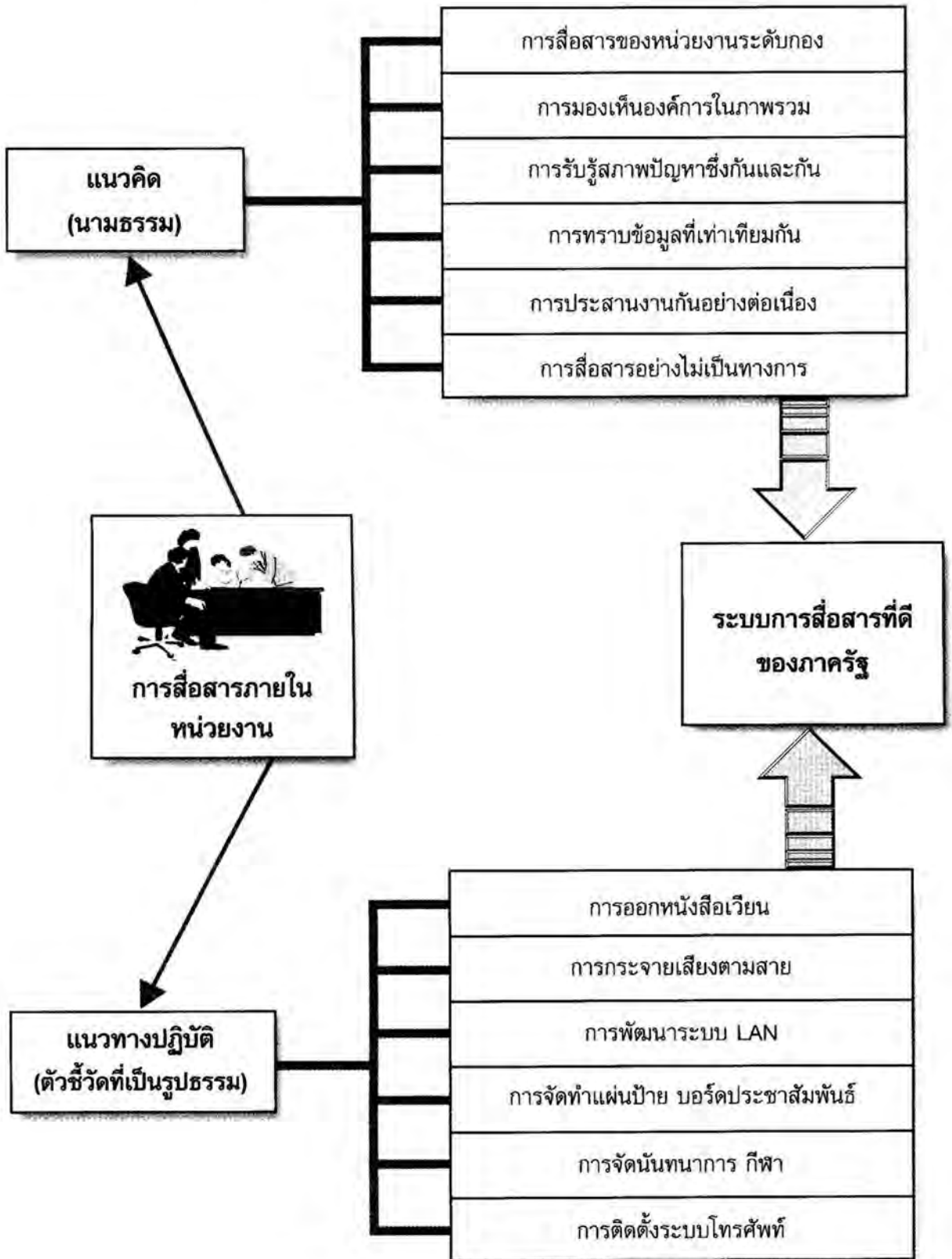
เกณฑ์มาตรฐานที่ 10 แผนงานสื่อสาร

หน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดให้มีแผนงานหรือโครงการประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำเป็นแผนงานประจำปีที่กำหนดรูปแบบการประชาสัมพันธ์ทั่วไป หรือในวาระพิเศษต่างๆ ของหน่วยงาน โดยอาจดำเนินการดังต่อไปนี้

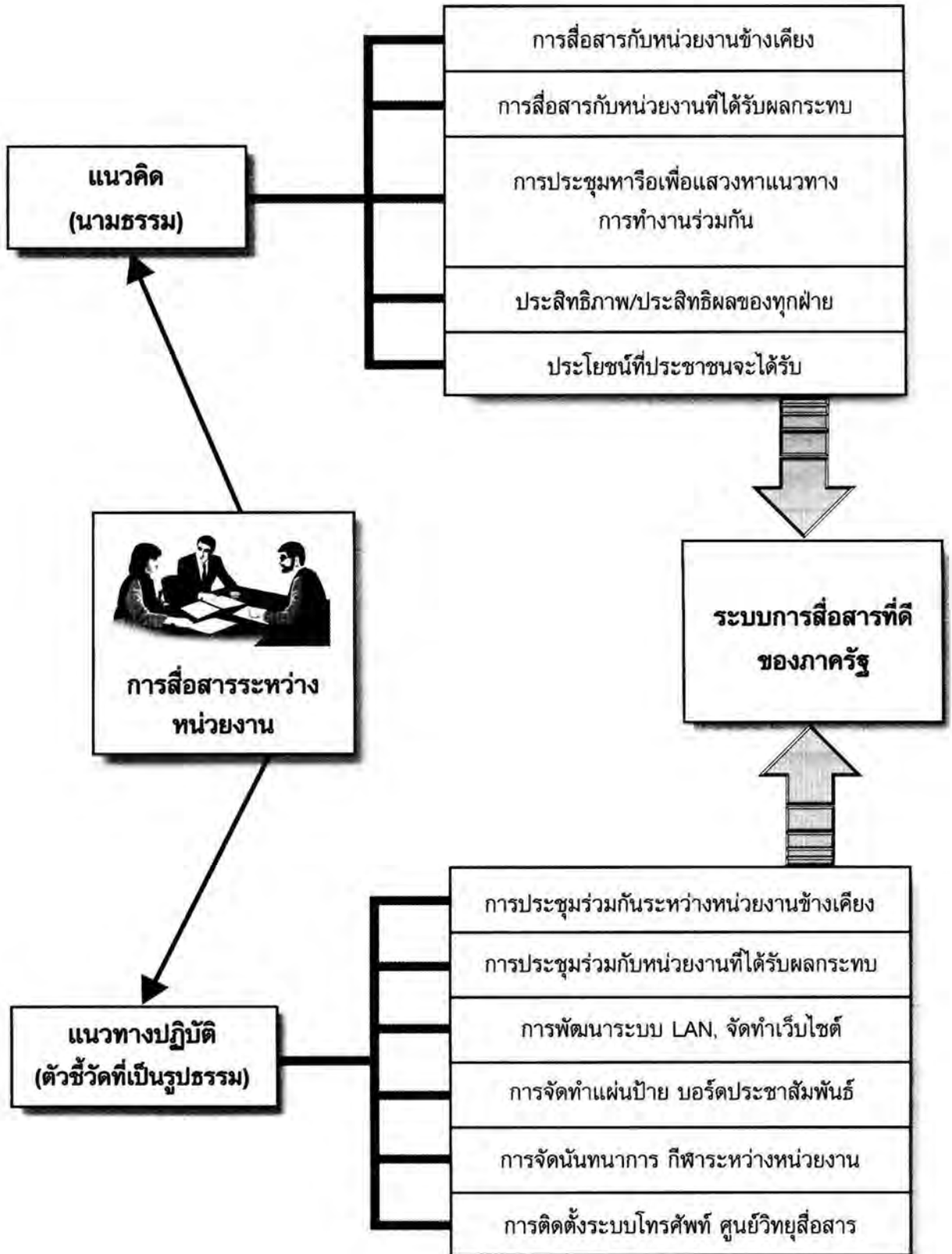
- คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ หรือคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการประชุมเพื่อจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเป็นรายปี
- มีการเขียนแผนงานและโครงการประชาสัมพันธ์ ตามแบบฟอร์มการเขียนโครงการ ซึ่งระบุระยะเวลาการเริ่มต้นและสิ้นสุดโครงการ ตลอดจนมีผู้รับผิดชอบโครงการต่างๆ อย่างชัดเจน
- มีการจัดทำแบบฟอร์มเพื่อขอสนับสนุนข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานย่อย และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- ในวาระหรือโอกาสพิเศษ คณะกรรมการประชาสัมพันธ์หรือคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดให้มีการประชุมเพื่อทำแผนงานประชาสัมพันธ์ เฉพาะกิจที่เหมาะสม และกำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- มีการประเมินผลงานประจำปี เพื่อปรับปรุงแผนงานประชาสัมพันธ์ในปีต่อไป
- ฯลฯ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดของการพัฒนาระบบการสื่อสารในภาครัฐนั้น หน่วยงานภาครัฐจะต้องพยายามพัฒนาระบบการสื่อสารของตนให้ครบทุกมิติหรือเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 10 เกณฑ์ คือ ต้องพัฒนาให้การสื่อสารของหน่วยงานก้าวไปสู่ระบบเปิดให้มากขึ้นและให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้นในทุกเกณฑ์ ซึ่งรวมถึง การสื่อสารภายในหน่วยงาน การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน การสื่อสารกับองค์การและประชากรเป้าหมาย เนื้อหาการสื่อสาร การนำเสนอข่าวสาร ระบบเครือข่ายการสื่อสาร การพัฒนาสื่อ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากรด้านการสื่อสาร และแผนงานสื่อสาร ซึ่งหากหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานใดที่สามารถพัฒนาระบบการสื่อสารให้ได้ครบทุกเกณฑ์มาตรฐานนี้แล้ว จะเป็นการประกันคุณภาพของการสื่อสารและหน่วยงานนั้นสมควรได้รับการรับรองระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการสื่อสาร หรือระบบมาตรฐาน 1102

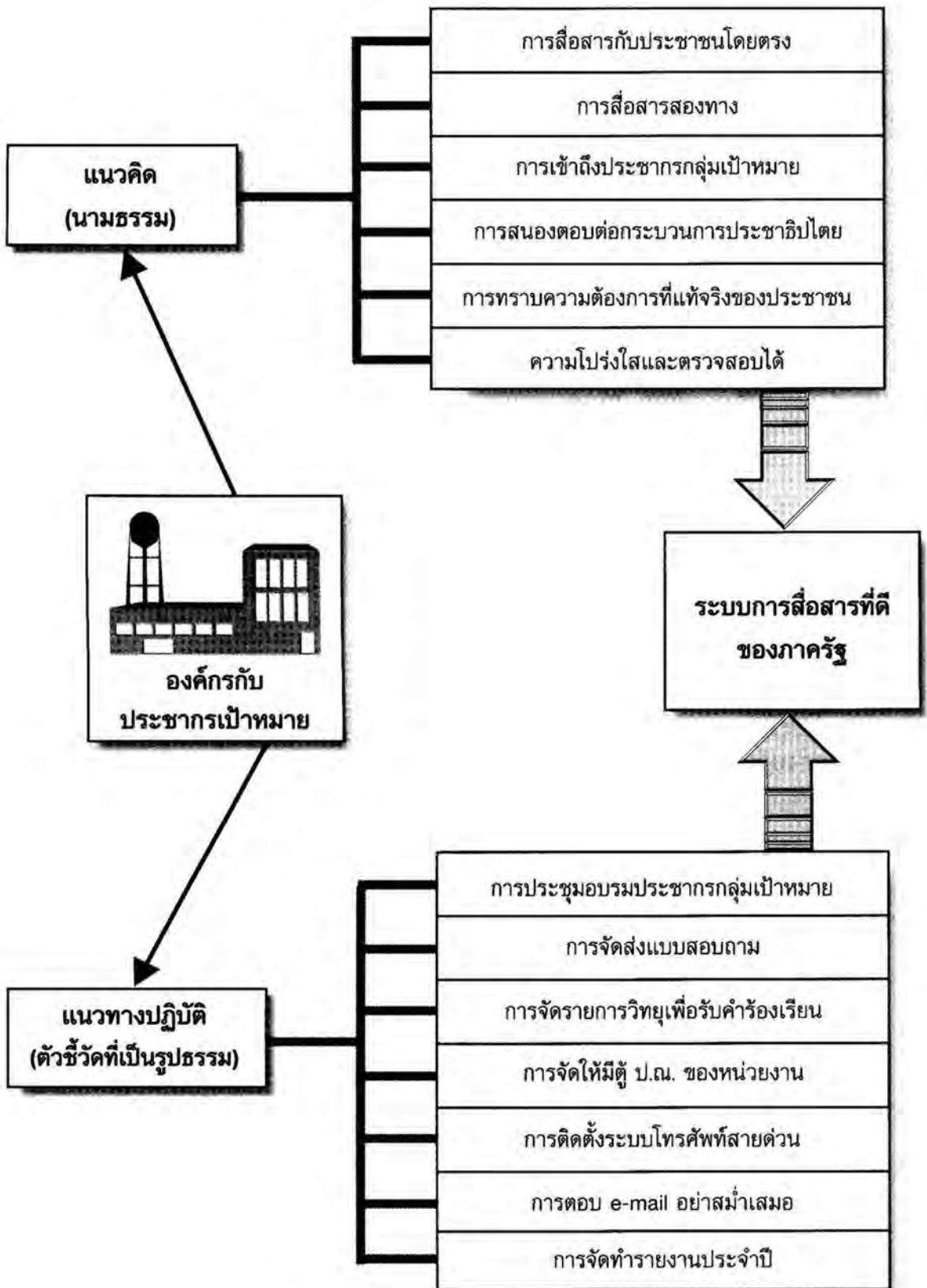
ภาพที่ 5-14 แสดงแนวคิดเชิงนามธรรมและแนวปฏิบัติหรือตัวชี้วัดของเกณฑ์มาตรฐานแต่ละเกณฑ์ทั้ง 10 เกณฑ์ที่หน่วยงานภาครัฐอาจกำหนดให้มีขึ้นในระดับต่างๆ ตามแต่ศักยภาพของหน่วยงาน เพื่อมุ่งพัฒนาระบบการสื่อสารที่ดีในภาครัฐ



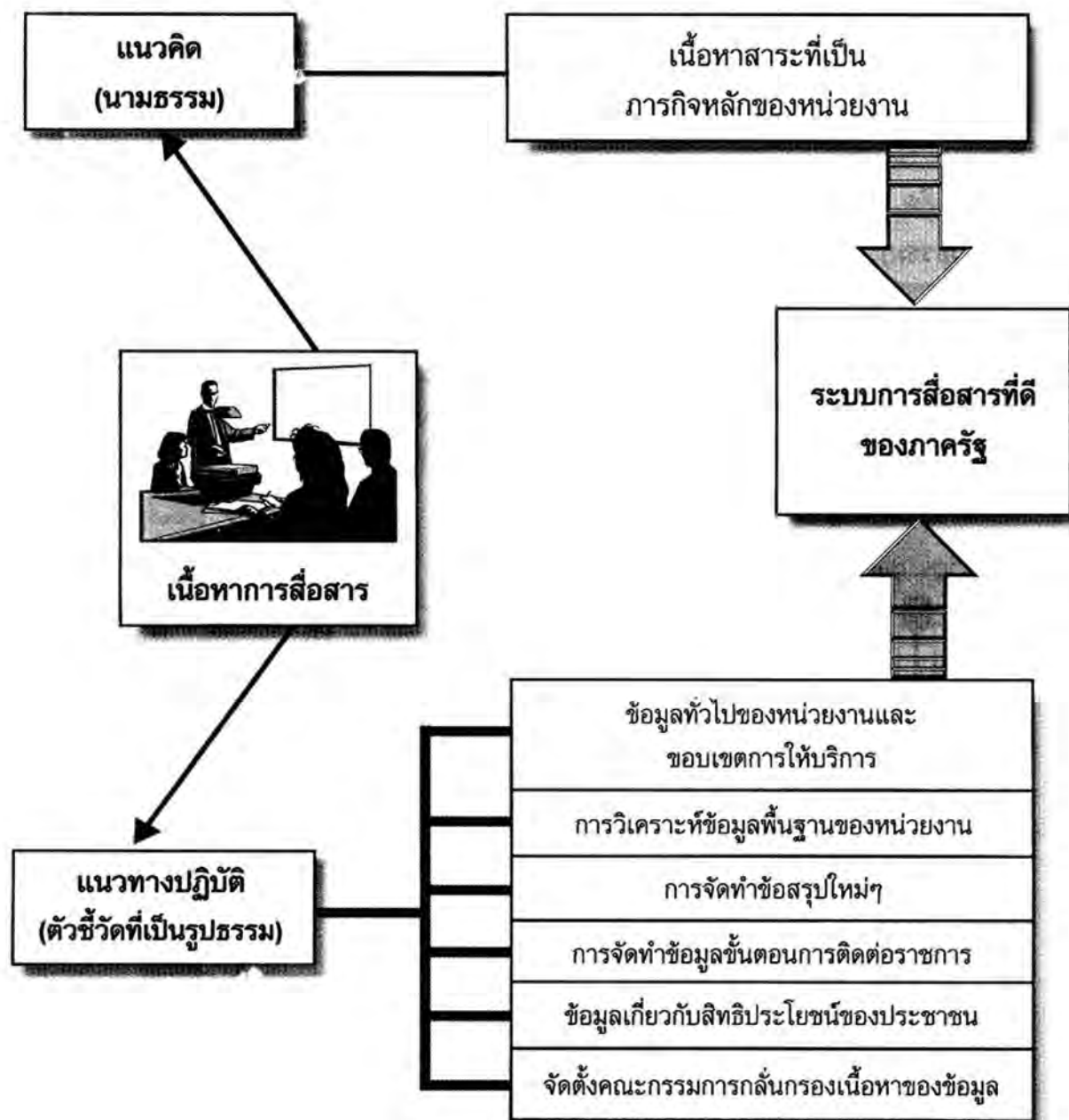
ภาพที่ 5 แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของการสื่อสารภายในหน่วยงาน



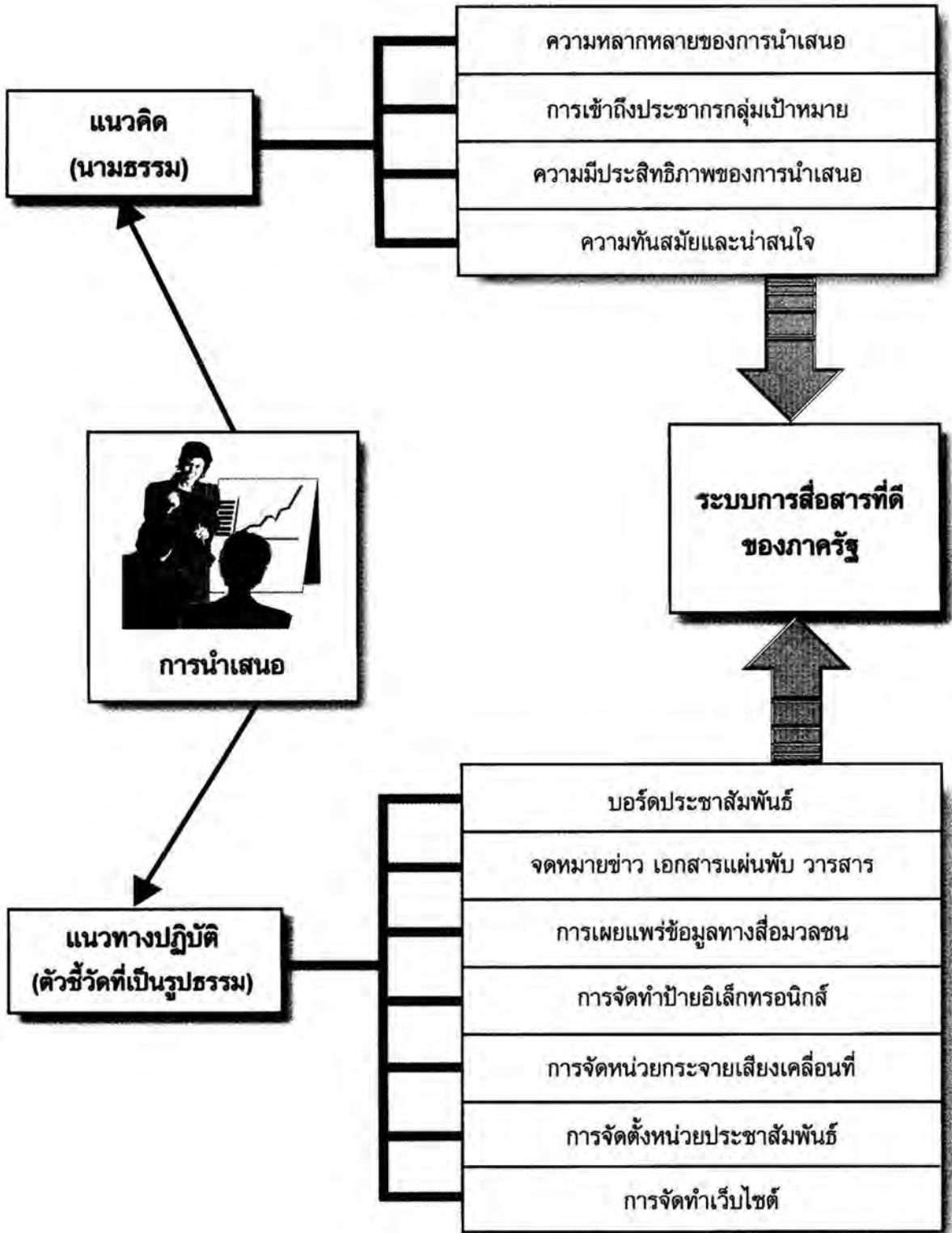
ภาพที่ 6 แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน



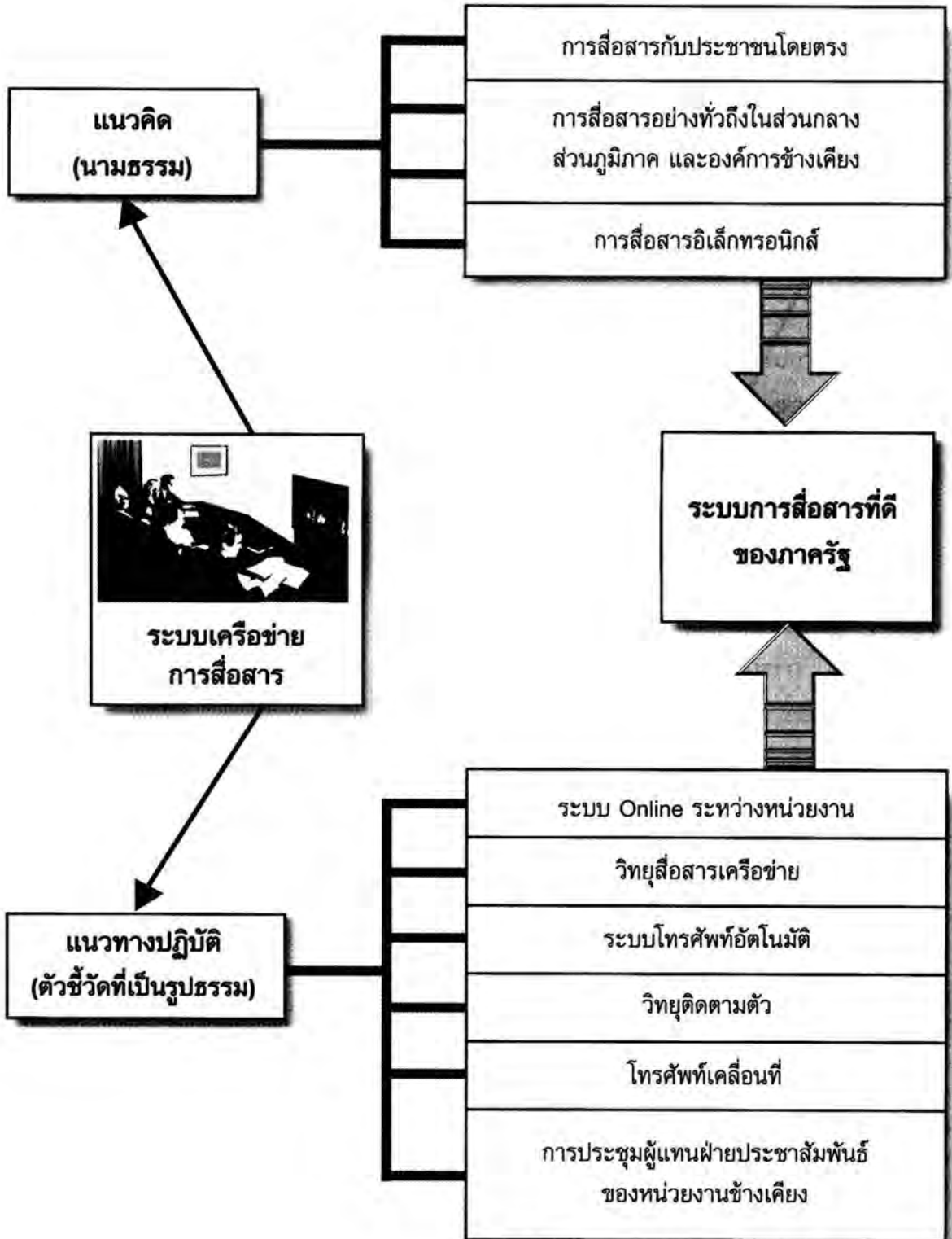
ภาพที่ 7 แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดขององค์กรกับประชากรเป้าหมาย



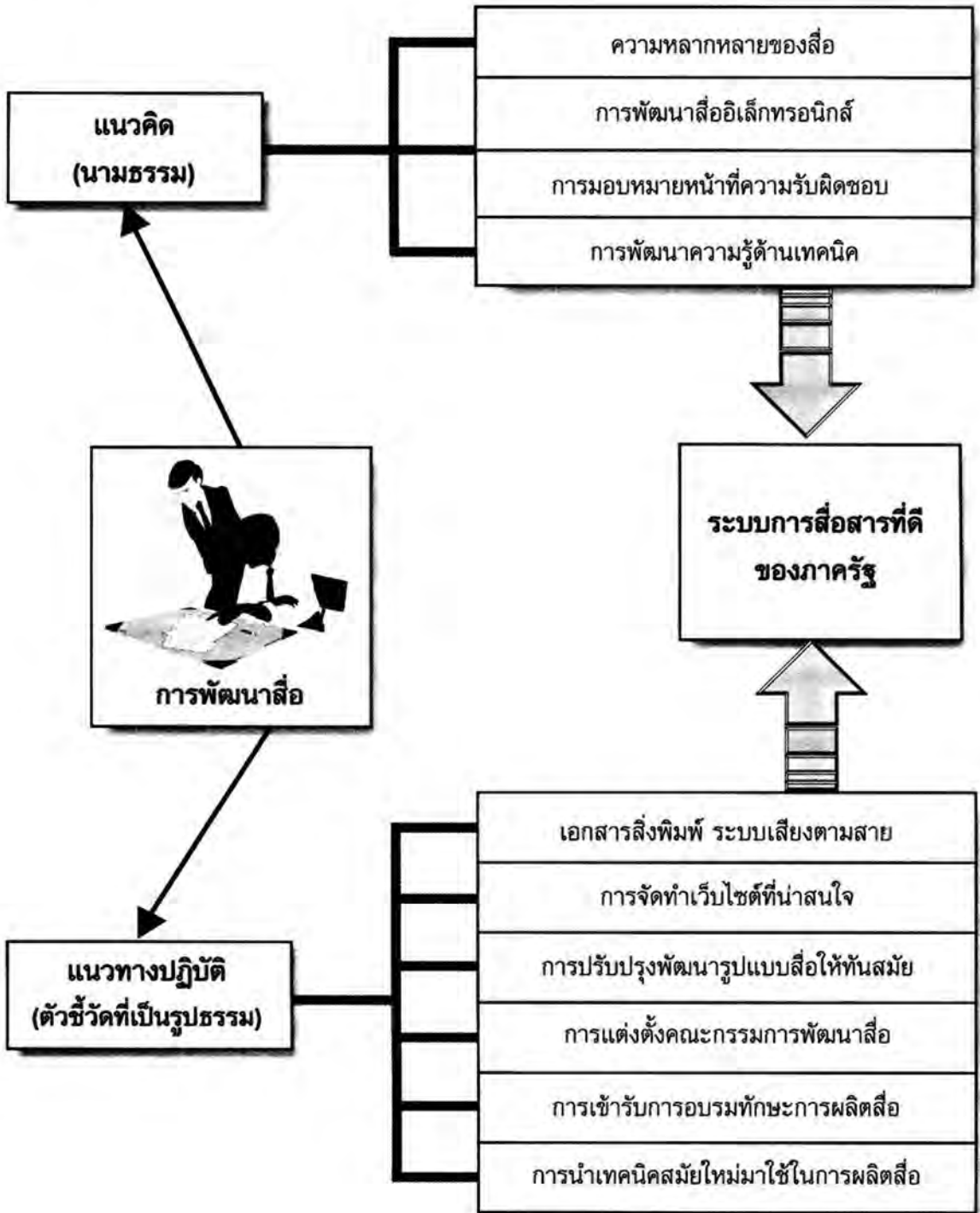
ภาพที่ 8 แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของเนื้อหาการสื่อสาร



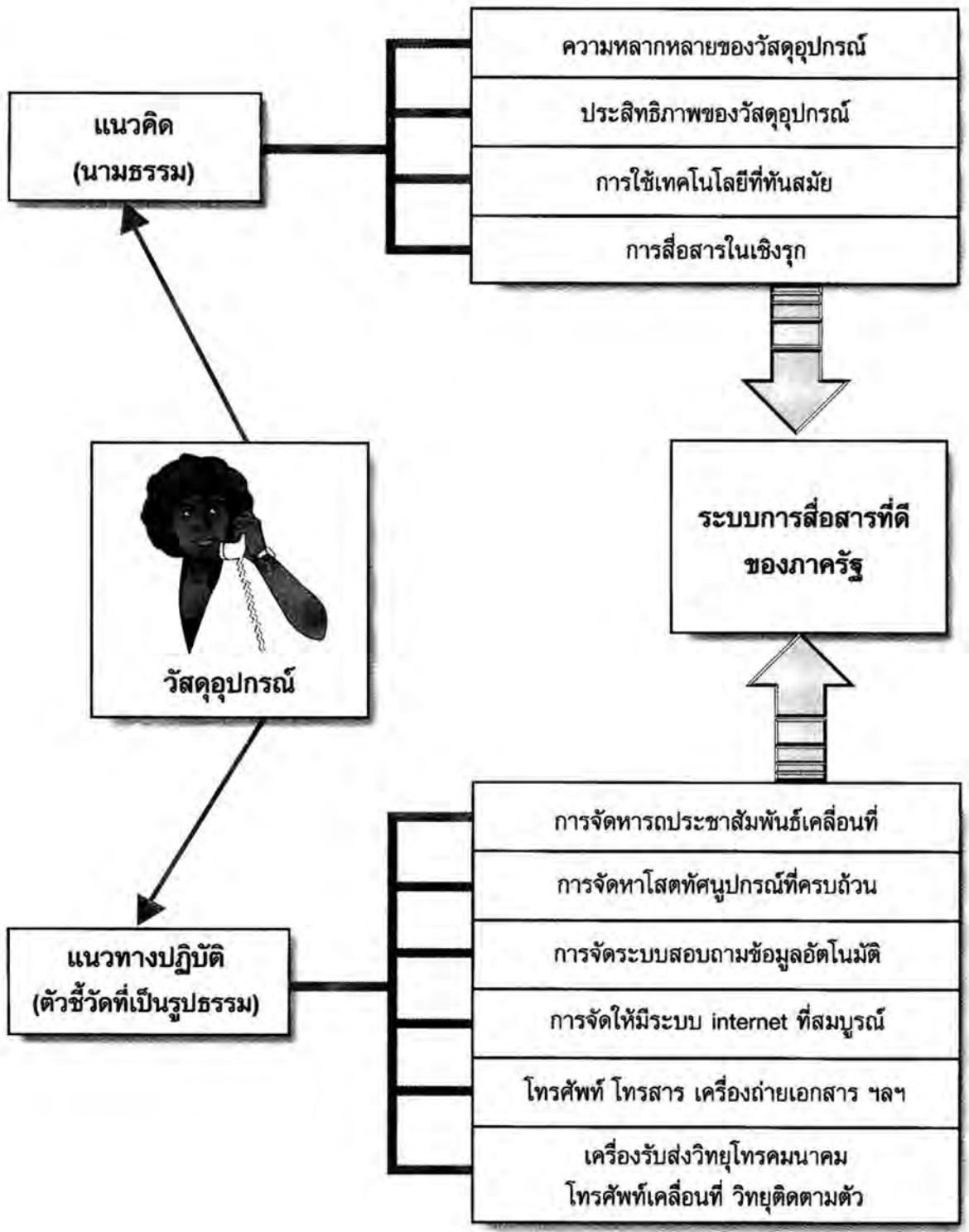
ภาพที่ 9 แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของการนำเสนอ



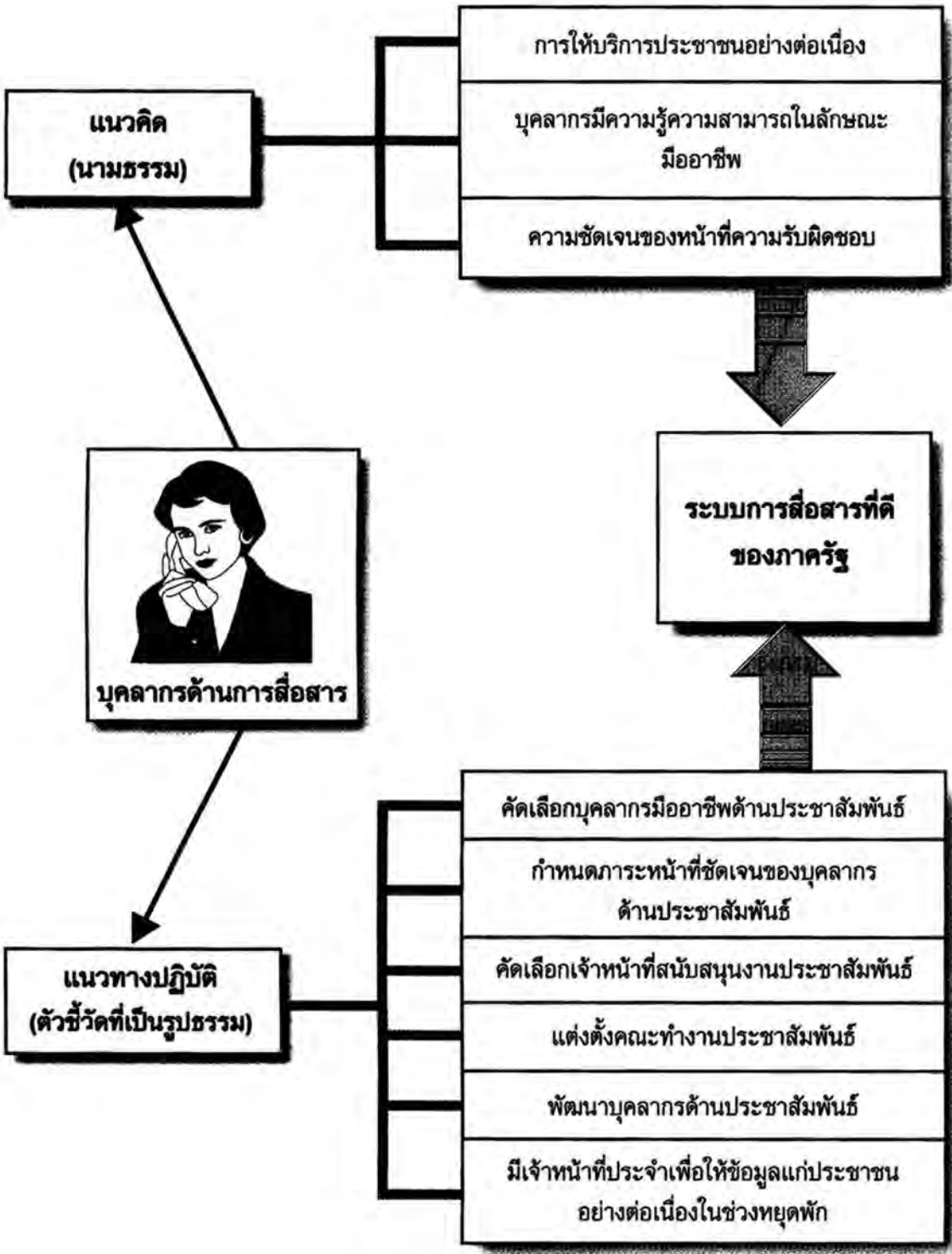
ภาพที่ 10 แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของระบบเครือข่ายการสื่อสาร



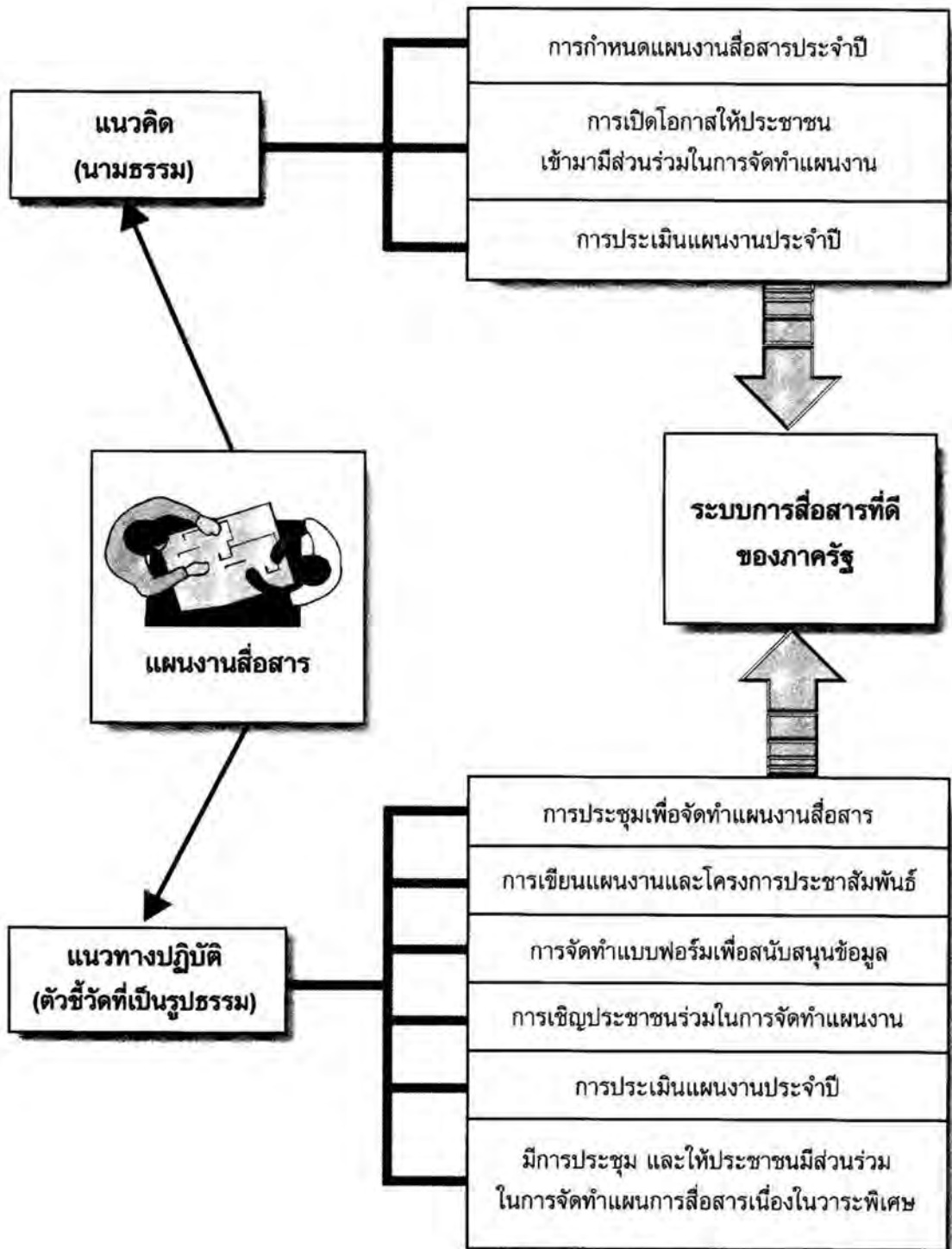
ภาพที่ 11 แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของระบบการพัฒนาสื่อ



ภาพที่ 12 แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของระบบวัสดุอุปกรณ์



ภาพที่ 13 แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของระบบบุคลากรด้านการสื่อสาร

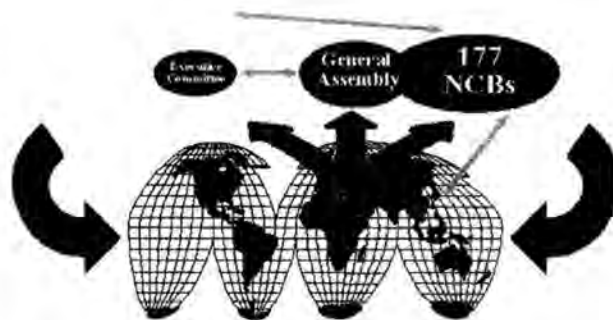


ภาพที่ 14 แสดงแนวคิดและตัวชี้วัดของระบบแผนงานสื่อสาร

4. สรุปความ

แนวคิดของการพัฒนาระบบการสื่อสารในภาครัฐมุ่งเน้นการสื่อสารในระบบเปิด โดยมีการสื่อสารที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานข้างเคียง การสื่อสารที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน การสื่อสารกับประชาชนที่เป็นลูกค้าโดยตรง มีการสื่อสารอย่างทั่วถึงภายในหน่วยงาน เร่งพัฒนาให้มีระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ สาระในการสื่อสารต้องเน้นไปที่ภารกิจหลักของหน่วยงาน ควบคุมค่าใช้จ่ายในการสื่อสารมิให้สูงเกินไป อีกทั้งควรเน้นการสื่อสารในแนวราบเพื่อความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

การพัฒนาระบบการสื่อสารในภาครัฐในเชิงการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมนั้น หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาตัวชี้วัดของหน่วยงานตามเกณฑ์มาตรฐานของระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร ทั้ง 10 เกณฑ์ ได้แก่ การสื่อสารภายในหน่วยงาน การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน องค์การกับประชากรเป้าหมาย เนื้อหาการสื่อสาร การนำเสนอ ระบบเครือข่ายการสื่อสาร การพัฒนาสื่อ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากรด้านการสื่อสาร และแผนงานสื่อสาร โดยคำนึงถึงพื้นฐานในด้านความพร้อมและศักยภาพของหน่วยงานที่แตกต่างกัน



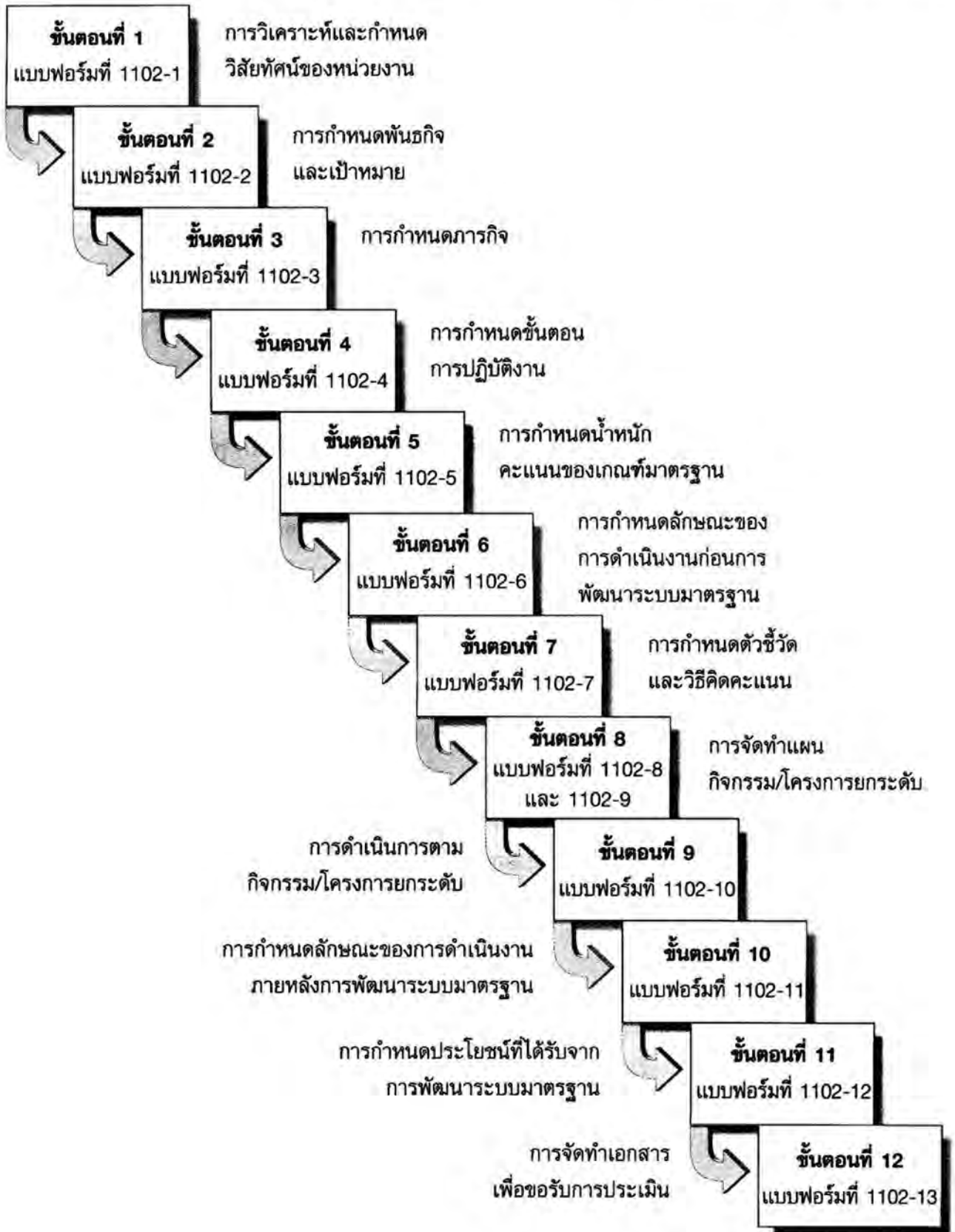
หน้าวง

บทที่ 3

ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนา ระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ

ในบทนี้จะกล่าวถึงขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงาน โดยพิจารณาให้มีการพัฒนาระบบการสื่อสารให้สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 10 เกณฑ์ที่ได้กล่าวแล้วในบทที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐไม่ว่าจะเป็นระบบใดก็ตาม จะต้องเริ่มด้วยการศึกษาวิเคราะห์หน่วยงานเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ก็เพื่อตรวจสอบสภาพการณ์ในปัจจุบันของระบบการบริหารจัดการที่มุ่งพัฒนาให้ได้มาตรฐานสากลของประเทศไทย การตรวจสอบสภาพการณ์ปัจจุบันของหน่วยงานเริ่มตั้งแต่ (1) การพิจารณาวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน (2) การกำหนดพันธกิจและเป้าหมาย (3) การกำหนดภารกิจ และ (4) การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หลังจากนั้น หน่วยงานจึงเริ่มพิจารณาเกณฑ์มาตรฐานของระบบ ในที่นี้เกณฑ์มาตรฐานของระบบการสื่อสารประกอบด้วย 10 เกณฑ์ สิ่งที่หน่วยงานจะต้องทำต่อไป (5) การกำหนดน้ำหนักคะแนนของเกณฑ์มาตรฐานแต่ละเกณฑ์ตามลำดับความสำคัญที่หน่วยงานเห็นสมควร (6) การกำหนดลักษณะของการดำเนินงานปัจจุบันก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร (7) การกำหนดตัวชี้วัดและ วิธีคิดคะแนน (8) การจัดทำแผนกิจกรรม/โครงการยกระดับ (9) การดำเนินการตามกิจกรรม/ โครงการยกระดับ (10) การกำหนดลักษณะของการดำเนินงานภายหลังพัฒนาระบบมาตรฐาน (11) การกำหนดประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาระบบมาตรฐาน และ (12) การจัดทำเอกสารเพื่อขอรับการประเมินขั้นตอนของการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐแสดงให้เห็นในภาพที่ 15

ดังนั้น ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ประกอบไปด้วย 12 ขั้นตอนที่สำคัญ ต่อไปนี้จะได้อธิบายแนวความคิดและวิธีดำเนินการในแต่ละขั้นตอน เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานปฏิบัติตามเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานระบบการสื่อสารต่อไป



ภาพที่ 15 ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์และกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน



1. แนวความคิดเกี่ยวกับวิสัยทัศน์

1.1 วิสัยทัศน์ (Vision) คืออะไร

วิสัยทัศน์ คือ ความมุ่งหมายในสถานภาพที่หน่วยงานประสงค์จะบรรลุในอนาคต

วิสัยทัศน์เป็นเรื่องของอนาคต

การพัฒนาวิสัยทัศน์ของหน่วยงานนั้น มิได้มาจากการนั่งคิด นั่งฝันโดยใครคนใดคนหนึ่งเพียงลำพังคนเดียว แต่จะต้องมีองค์ประกอบอื่นๆ อีกหลายประการ ได้แก่

- ข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- ความรู้ของสมาชิกในองค์กร
- ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิมๆ
- ความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
- การผสมผสาน จินตนาการ และดุลพินิจ ในด้านศักยภาพและความสามารถ ตลอดจนทักษะและประสบการณ์ในการเรียนรู้ขององค์กร
- ความสามารถในการคิดวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน และแนวโน้มต่างๆ ได้อย่างแม่นยำ
- การกำหนดทางเลือกในการก้าวไปสู่อนาคต

1.2 ลักษณะของวิสัยทัศน์ที่ดี

- ต้องมีคุณค่าแก่องค์กร รวมถึงภาพพจน์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ
- ต้องเป็นภาพพจน์ที่สะท้อนความเป็นเลิศของหน่วยงาน และสะท้อนถึงความแตกต่างไปจากปัจจุบัน ที่ทุกคนมีความศรัทธา พร้อมทั้งจะมุ่งมั่นร่วมกันให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นในหน่วยงาน
- ต้องทำทลายความรู้ความสามารถของทั้งผู้นำและสมาชิกในหน่วยงาน ในอันที่จะนำหน่วยงานให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์

- ต้องมาจากรูปแบบของวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง ที่เล็งเห็นถึงโอกาสและความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
- ไม่ควรคัดลอกวิสัยทัศน์ของหน่วยงานอื่น เพราะหน่วยงานอาจมีความแตกต่างกัน เนื่องจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่แตกต่างกัน

2. ข้อควรระวังในการพัฒนาวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

- ห้ามมิให้สมาชิกของหน่วยงานคนใดคนหนึ่งพัฒนาวิสัยทัศน์แต่เพียงลำพัง เพราะโอกาสที่หน่วยงานจะประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ จำเป็นต้องได้รับแรงสนับสนุนจากสมาชิกในองค์กร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
- วิสัยทัศน์จึงต้องอาศัยทีมงานในการพัฒนา โดยวิเคราะห์ข้อมูลและองค์ประกอบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- อย่ามุ่งเน้นและยึดติดกับรูปแบบและแนวทางการทำงานแบบเดิมมากเกินไป การมุ่งสู่วิสัยทัศน์จำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่ทันสมัยในการก้าวไปสู่อนาคต
- สมาชิกในหน่วยงานทุกคนจะต้องรับทราบวิสัยทัศน์ และร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ให้จงได้ นอกจากสมาชิกในหน่วยงานแล้ว บุคคลภายนอกที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรก็ควรจะได้รับทราบวิสัยทัศน์ของหน่วยงานด้วย เพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพพจน์และสร้างความเชื่อมั่น

3. การกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานราชการ

หน่วยงานราชการในระดับกรม มักมีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้แล้ว แต่หน่วยงานย่อยภายในกรม อาจยังไม่เคยกำหนดวิสัยทัศน์ของตนเอง ซึ่งวิสัยทัศน์ของหน่วยงานย่อยควรกำหนดในทิศทางเดียวกับหน่วยงานหลัก ดังนั้น การกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานระดับต่ำกว่ากรม จึงควรกำหนดไปในทิศทางที่สอดคล้องกับหน่วยงานระดับกรม

VISION
21ST CENTURY

4. ขั้นตอนในการกำหนดวิสัยทัศน์

- 4.1 แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อพัฒนาวิสัยทัศน์องค์กร
- 4.2 วิเคราะห์ปัจจัยภายในหน่วยงาน เช่น จุดแข็ง ค่านิยมและวัฒนธรรม หน่วยงาน
- 4.3 สัมภาษณ์ความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ประชาชนผู้รับบริการ สมาชิกในหน่วยงาน ผู้บริหาร คู่แข่งขัน เป็นต้น
- 4.4 กำหนดกลยุทธ์ในการก้าวไปสู่อนาคต เช่น การเติบโตของหน่วยงาน คุณภาพของผลผลิต คุณภาพของการให้บริการ เป็นต้น
- 4.5 คณะกรรมการประชุมร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์เบื้องต้น ประมาณ 5-8 ข้อ
- 4.6 คัดเลือกวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมที่สุดอย่างเป็นระบบโดยประเมินตามลำดับดังนี้

1) ให้คะแนนตาม “คุณสมบัติของวิสัยทัศน์ที่ดี” (ตามตัวอย่างในตารางที่ 1)

คะแนน 1 หมายความว่า ใช้ไม่ได้

คะแนน 2 หมายความว่า พอใช้

คะแนน 3 หมายความว่า ค่อนข้างดี

คะแนน 4 หมายความว่า ดี

คะแนน 5 หมายความว่า ดีมาก

2) ให้คะแนนตาม “ความสำเร็จของหน่วยงาน” อันจะเกิดจากวิสัยทัศน์นั้น (ตามตัวอย่างในตารางที่ 2)

3) ให้คะแนนตาม “ความเหมาะสมต่อหน่วยงาน” (ตามตัวอย่างในตารางที่ 3)

4) รวมคะแนนทั้ง 3 ข้อ เพื่อคัดเลือกวิสัยทัศน์ข้อที่ได้คะแนนสูงสุดลดหลั่นกันลงมา

5) การคัดเลือกจะคัดเลือกก็ข้อขึ้นอยู่กับดุลพินิจของคณะกรรมการหรือคณะทำงาน



ตารางที่ 1 ตัวอย่างการประเมินค่าคุณสมบัติของวิสัยทัศน์ที่ดี

คุณสมบัติของวิสัยทัศน์ที่ดี	น้ำหนัก*	คะแนนวิสัยทัศน์เบื้องต้น 7 ข้อ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
		ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5	ข้อ 6	ข้อ 7
1. มีความชัดเจน และเป้าหมายสามารถนำไปปฏิบัติได้	10	3 (30)**	3 (30)	4 (40)	4 (40)	5 (50)	3 (30)	4 (40)
2. เป็นภาพวกที่สะท้อนถึงความเป็นเลิศของหน่วยงาน	8	4 (32)	5 (40)	4 (32)	3 (24)	5 (40)	4 (32)	3 (24)
3. สร้างศรัทธาให้ทุกคนมุ่งมั่นจะบรรลุ	9	3 (27)	5 (45)	3 (27)	3 (27)	5 (45)	4 (36)	3 (27)
4. มีความสอดคล้องกับหน่วยงานหลัก และแนวโน้มในอนาคต	8	3 (24)	3 (24)	3 (24)	4 (32)	5 (40)	5 (40)	3 (24)
คะแนนรวม		(113) ***	(139)	(123)	(123)	(175)	(138)	(115)

หมายเหตุ * น้ำหนักบ่งบอกถึงความสำคัญของคุณสมบัติแต่ละข้อที่อาจมีไม่เท่ากัน คะแนนน้ำหนักสูงสุดเท่ากับ 10 คะแนน การกำหนดคะแนนน้ำหนักแต่ละข้อควรคำนึงถึงความสำคัญของคุณสมบัติในแต่ละข้อที่หน่วยงานพิจารณาให้ความสำคัญแตกต่างกันออกไป

** ตัวเลขในวงเล็บ ได้มาจากคะแนนที่ได้รับ x น้ำหนัก

*** ผลรวมของคะแนนคุณสมบัติของวิสัยทัศน์ทั้ง 4 ประการของข้อนั้น

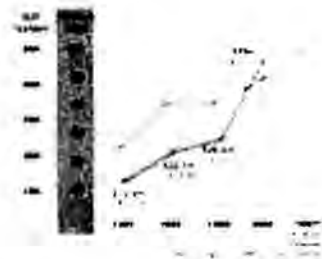
ตารางที่ 2 ตัวอย่างการประเมินค่าความสำเร็จของหน่วยงาน

ความสำเร็จของหน่วยงาน	น้ำหนัก	คะแนนวิสัยทัศน์เบื้องต้น 7 ข้อ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
		ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5	ข้อ 6	ข้อ 7
1. การเติบโตของหน่วยงาน	10	4 (40)	4 (40)	3 (30)	4 (40)	5 (50)	4 (40)	4 (40)
2. สร้างรายได้เพิ่มขึ้น	10	5 (50)	5 (50)	3 (30)	4 (40)	5 (50)	4 (40)	3 (30)
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้า	9	3 (27)	3 (27)	3 (27)	4 (36)	4 (36)	4 (36)	5 (50)
4. ผลตอบแทนการลงทุน	8	4 (32)	4 (32)	3 (24)	4 (32)	5 (40)	3 (24)	3 (24)
5. การลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย	9	3 (27)	3 (27)	3 (27)	3 (27)	4 (36)	2 (18)	3 (27)
คะแนนรวม		(176)	(176)	(138)	(175)	(212)	(158)	(166)

ตารางที่ 3 ตัวอย่างการประเมินค่าความเหมาะสมกับหน่วยงาน

ความเหมาะสมกับหน่วยงาน	น้ำหนัก	คะแนนวิสัยทัศน์เบื้องต้น 7 ข้อ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
		ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5	ข้อ 6	ข้อ 7
1. ความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง	10	3 (30)	4 (40)	5 (50)	5 (50)	3 (30)	3 (30)	2 (20)
2. จุดแข็งของหน่วยงาน	10	4 (40)	4 (40)	5 (50)	5 (50)	4 (40)	3 (30)	4 (40)
3. ค่านิยมและวัฒนธรรมของ หน่วยงาน	8	5 (40)	4 (32)	3 (24)	3 (24)	3 (24)	4 (32)	5 (40)
4. การใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสม เช่น การขยายหน่วยงาน การเพิ่มคุณภาพของการให้ บริการ	7	3 (21)	3 (21)	4 (28)	4 (28)	5 (35)	5 (35)	5 (35)
คะแนนรวม		(131)	(133)	(152)	(152)	(129)	(127)	(135)

หมายเหตุ การคิดคะแนนในตารางที่ 2 และ 3 กระทำเช่นเดียวกับตารางที่ 1



ตารางที่ 4 การรวมคะแนนตารางที่ 1-3

คะแนนรวม	วิสัยทัศน์องค์กรเบื้องต้น						
	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5	ข้อ 6	ข้อ 7
คะแนนรวมจากตารางที่ 1	113	139	123	123	175	138	115
คะแนนรวมจากตารางที่ 2	176	176	138	175	212	158	166
คะแนนรวมจากตารางที่ 3	131	133	152	152	129	127	135
ผลรวมคะแนน	420	448	413	450	516	423	416

จากตารางที่ 4 ผลรวมคะแนนจากการประเมินวิสัยทัศน์หน่วยงานเบื้องต้นทั้ง 7 ประการ ปรากฏว่าข้อที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกคือข้อที่ 5, 4 และ 2 ตามลำดับ ดังนั้น หากมติของคณะทำงานกำหนดข้อสรุปจำนวนวิสัยทัศน์ 2 ข้อ วิสัยทัศน์สุดท้ายของหน่วยงานจะได้แก่ ข้อ 5 และข้อ 4

ตัวอย่าง การวิเคราะห์และกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานเทศบาลตำบล ก. มีดังนี้คือ

เทศบาลตำบล ก.

การวิเคราะห์และกำหนดวิสัยทัศน์หน่วยงาน ปี 2545

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ปี 2545

ผู้รับผิดชอบ คณะทำงานพัฒนาวิสัยทัศน์

ขั้นตอนการดำเนินงาน

สำรวจความคาดหวัง โอกาส และอุปสรรคของผู้ที่เกี่ยวข้อง

สำรวจวิเคราะห์ปัจจัยภายในหน่วยงาน

กำหนดกลยุทธ์ในการก้าวไปสู่อนาคต

วิเคราะห์และกำหนดวิสัยทัศน์หน่วยงาน

การกำหนดวิสัยทัศน์เบื้องต้น

1) เทศบาล ก. มุ่งแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนเพื่อพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ ในท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

2) เทศบาล ก. มุ่งมั่นในการเป็นผู้นำในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในทุกด้าน

3) เทศบาล ก. มุ่งปรับแนวทางการให้บริการ โดยเน้นการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4) เทศบาล ก. มุ่งปรับแนวทางการให้บริการเป็นการให้บริการในเชิงรุก

5) เทศบาล ก. มุ่งพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในงานของเทศบาลในทุกด้าน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6) เทศบาล ก. มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของหน่วยงานจนเป็นที่ยอมรับของประชาชน

7) เทศบาล ก. มุ่งขยายขอบข่ายการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

การคัดเลือกวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมที่สุด

ให้คะแนนวิสัยทัศน์เบื้องต้นและคำนวณคะแนนรวมตามตารางที่ 1-4

เลือกข้อที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกเพื่อสรุปเป็นวิสัยทัศน์หน่วยงาน

เช่น จากการให้คะแนนวิสัยทัศน์เบื้องต้น ปรากฏว่า ข้อ 5, ข้อ 4 และข้อ 2 ได้คะแนนอันดับสูงสุดตามลำดับ และคณะทำงานวิสัยทัศน์มีมติให้มีวิสัยทัศน์หน่วยงานได้ 2 ข้อ ดังนั้น วิสัยทัศน์ของเทศบาล ก. จะได้แก่ข้อ 5 และข้อ 4 ซึ่งได้แก่

“เทศบาล ก. มุ่งปรับแนวทางการให้บริการเป็นการให้บริการในเชิงรุก และมุ่งพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในงานของเทศบาลในทุกด้าน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น”

เมื่อเข้าใจลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์และกำหนดวิสัยทัศน์แล้ว ให้นำหน่วยงานประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ดังแบบฟอร์ม 1102-1

	แบบฟอร์ม 1102-1
ชื่อหน่วยงาน	
การวิเคราะห์และกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	
พ.ศ.	
วัตถุประสงค์	
ผู้รับผิดชอบ	
ขั้นตอนการดำเนินงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. สืบหาความคาดหวัง โอกาส และอุปสรรคของผู้ที่เกี่ยวข้อง 2. สืบหาวิเคราะห์ปัจจัยภายในหน่วยงาน 3. กำหนดกลยุทธ์ในการก้าวไปสู่อนาคต 4. วิเคราะห์และกำหนดวิสัยทัศน์หน่วยงาน
การกำหนดวิสัยทัศน์เบื้องต้น 7 ประการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.
ผลการให้คะแนนวิสัยทัศน์เบื้องต้น	วิสัยทัศน์ข้อที่ 1 ได้ คะแนน วิสัยทัศน์ข้อที่ 2 ได้ คะแนน วิสัยทัศน์ข้อที่ 3 ได้ คะแนน วิสัยทัศน์ข้อที่ 4 ได้ คะแนน วิสัยทัศน์ข้อที่ 5 ได้ คะแนน วิสัยทัศน์ข้อที่ 6 ได้ คะแนน วิสัยทัศน์ข้อที่ 7 ได้ คะแนน
วิสัยทัศน์เบื้องต้น 3 อันดับแรกได้แก่	วิสัยทัศน์ข้อที่ ตามลำดับ
สรุปวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	

ขั้นตอนที่ 2

การกำหนดพันธกิจและเป้าหมาย

เมื่อหน่วยงานได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์แล้ว หน่วยงานจะต้องกำหนดพันธกิจและเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

พันธกิจ หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้หน่วยงานสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด

เป้าหมาย หมายถึง ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อได้ปฏิบัติตามพันธกิจแล้ว

ตัวอย่างเช่น วิสัยทัศน์ของเทศบาล ก. กำหนดไว้ดังนี้

“เทศบาล ก. มุ่งปรับแนวทางการให้บริการเป็นการให้บริการในเชิงรุก และมุ่งพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในงานของเทศบาลในทุกด้าน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น”

เทศบาล ก. อาจกำหนดพันธกิจดังนี้

“เทศบาล ก. ต้องดำเนินการปรับแนวทางในการให้บริการประชาชนในเชิงรุก โดยมุ่งพัฒนาระบบมาตรฐาน 1101 : ระบบข้อมูล และระบบมาตรฐาน 1107 : ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน พร้อมทั้งเร่งฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคนให้มีความรอบรู้ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ”

เป้าหมายของเทศบาล ก.

“ประชาชนได้รับการบริการด้านระบบข้อมูลและการบริการทั่วไปที่มีคุณภาพ เสมอภาค และเป็นธรรม”

ให้หน่วยงานประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดพันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้แบบฟอร์มที่ 1102-2

แบบฟอร์ม 1102-2

ชื่อหน่วยงาน

การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน
พ.ศ.

วิสัยทัศน์	
พันธกิจ	
เป้าหมาย	

ขั้นตอนที่ 3

การกำหนดภารกิจของหน่วยงาน

แนวคิดเกี่ยวกับภารกิจ

ภารกิจ คือ กิจกรรมที่หน่วยงานต้องดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง เพื่อส่งผลให้หน่วยงานบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด

ให้หน่วยงานกำหนดภารกิจของตน โดยจำแนกภารกิจออกเป็น 3 ประการคือ ภารกิจหลัก ภารกิจรอง และภารกิจสนับสนุน

1. ภารกิจหลัก ได้แก่ กิจกรรมที่หน่วยงานจะต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ โดยสอดคล้องกับพันธกิจที่กำหนดไว้

หน่วยงานหนึ่งๆ อาจมีภารกิจหลักเพียงภารกิจเดียว หรือหลายภารกิจก็ได้

โดยปกติ ภารกิจหลักจะเป็นอำนาจหน้าที่ที่หน่วยงานย่อยได้รับมอบหมายให้ดำเนินงาน ที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัด หรือกำหนดไว้ในกฎหมาย นโยบาย พระราชบัญญัติ ข้อบังคับ

ภารกิจหลักรวมถึงกิจกรรมอื่นที่หน่วยงานเหนือขึ้นไปมอบหมายให้ปฏิบัติเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเกินกว่า 3 ปี โดยมีแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการกำหนดไว้อย่างชัดเจน

ในการกำหนดภารกิจหลัก หน่วยงานควรตรวจสอบอำนาจหน้าที่ของตนตามที่กฎหมายกำหนด หรือตรวจสอบนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ระบุอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่หน่วยงานย่อยกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของตนเองขึ้นมาใหม่ ก็อาจเพิ่มเติมภารกิจหลักที่จำเป็นต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงานย่อยด้วย

หากหน่วยงานมีภารกิจหลักหลายข้อ ควรเรียงลำดับตามความสำคัญของกิจกรรมที่มุ่งไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้

2. ภารกิจรอง ได้แก่ กิจกรรมที่หน่วยงานต้องปฏิบัติ แต่มีลำดับความสำคัญน้อยกว่าภารกิจหลัก หรือเป็นงานฝากที่หน่วยงานเหนือขึ้นไปมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นการชั่วคราว

ภารกิจรองรวมถึงกิจกรรมที่ปฏิบัติอยู่ ที่ไม่ใช่ภารกิจหลักในข้อ 1
หน่วยงานหนึ่งๆ อาจมีภารกิจรองเพียงภารกิจเดียว หรือหลายภารกิจก็ได้
หากหน่วยงานมีภารกิจรองหลายข้อ ควรเรียงลำดับความสำคัญไว้ด้วย โดยยึดกิจกรรมที่
มุ่งบรรลุวิสัยทัศน์ไว้ในลำดับต้นๆ

3. ภารกิจสนับสนุน ได้แก่ กิจกรรมที่หน่วยงานปฏิบัติเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักและภารกิจรอง
ภารกิจสนับสนุนเปรียบเสมือน “งานแม่บ้าน” ซึ่งครอบคลุมเรื่องกิจกรรมการเบิกจ่าย การจัดซื้อ จัดหา
จัดจ้าง การบริหารงานบุคคล งานอาคารสถานที่ ยานพาหนะ พัสดุครุภัณฑ์ ฯลฯ ของหน่วยงานย่อย

เมื่อได้กำหนดภารกิจหลัก ภารกิจรอง และภารกิจสนับสนุนแล้ว ให้จัดทำข้อมูลลงใน
แบบฟอร์ม 1102-3

แบบฟอร์ม 1102-3

ชื่อหน่วยงาน

การกำหนดภารกิจของหน่วยงาน

ประเภทภารกิจ	การจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรม	กฎหมายหรือนโยบายที่รองรับ
ภารกิจหลัก	1. 2. 3.	
ภารกิจรอง	1. 2. 3.	
ภารกิจสนับสนุน	1. 2. 3.	

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ในขั้นตอนที่ 4 นี้ หน่วยงานจะกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ โดยมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาแยกแยะขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจให้ชัดเจน โดยให้ระบุเฉพาะขั้นตอนที่สำคัญๆ ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จในแต่ละภารกิจย่อย ทั้งนี้เพื่อเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป ให้หน่วยงานกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงในแบบฟอร์ม 1102-4

แบบฟอร์ม 1102-4

ชื่อหน่วยงาน

การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ประเภทภารกิจ	กิจกรรม เรียงตามลำดับความสำคัญ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ภารกิจหลัก	1.	1. 2. 3.
	2.	1. 2. 3.
	3.	1. 2.
ภารกิจรอง	1.	1. 2. 3.
	2.	1. 2.
ภารกิจสนับสนุน	1.	1. 2. 3.
	2.	1. 2.

ขั้นตอนที่ 5

การกำหนดน้ำหนักคะแนนของเกณฑ์มาตรฐาน

ระบบมาตรฐานในแต่ละระบบจะมีเกณฑ์มาตรฐานกำหนดไว้แน่นอนแล้ว เช่น ระบบมาตรฐาน 1101 : ระบบข้อมูลมีเกณฑ์มาตรฐาน 9 เกณฑ์ ซึ่งประกอบด้วยมิติต่างๆ หรือเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ของข้อมูลที่มีมุ่งหวังจะพัฒนา ได้แก่

1. ความครอบคลุมของข้อมูล
2. ความรวดเร็วของข้อมูล
3. ความถูกต้องของข้อมูล
4. ความเชื่อมโยงของข้อมูล
5. ความทันสมัยของข้อมูล
6. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล
7. ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล
8. ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล
9. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล

สำหรับระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสารที่มีมาตรฐาน หมายถึง ระบบการสื่อสารของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม 10 เกณฑ์ หรือหมายถึงมิติของการสื่อสารที่มีมุ่งหวังจะพัฒนา ได้แก่

1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน
2. การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน
3. การสื่อสารระหว่างองค์กรกับประชากรเป้าหมาย
4. เนื้อหาของการสื่อสาร
5. การนำเสนอ
6. ระบบเครือข่ายการสื่อสาร
7. การพัฒนาสื่อ
8. วัสดุอุปกรณ์การสื่อสาร
9. บุคลากรด้านการสื่อสาร
10. แผนงานการสื่อสาร

เกณฑ์มาตรฐานแต่ละเกณฑ์จะมีความสำคัญแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน เช่น หน่วยงานเทศบาลอาจให้ความสำคัญของเกณฑ์มาตรฐานด้าน “การสื่อสารระหว่างองค์กรกับประชากรเป้าหมาย” มากที่สุดในบรรดาเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 10 ข้อของระบบมาตรฐาน 1102 เนื่องจากงานของเทศบาลส่วนใหญ่เป็นงานให้บริการประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ แต่หน่วยงานธนาคาร อาจให้ความสำคัญในเกณฑ์มาตรฐาน “ระบบเครือข่ายการสื่อสาร” มากที่สุดก็ได้ เพราะธนาคารจะมีการเชื่อมโยงระบบข้อมูลภายในอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้สุดแล้วแต่ลักษณะของหน่วยงานและประเภทของการให้บริการที่แตกต่างกัน

ดังนั้น หน่วยงานจะต้องกำหนดน้ำหนักในการให้คะแนนเกณฑ์มาตรฐานแต่ละเกณฑ์ของตนขึ้นมา เกณฑ์มาตรฐานข้อใดที่เห็นว่ามีค่าสำคัญมากก็ให้น้ำหนักคะแนนมาก ส่วนเกณฑ์มาตรฐานข้ออื่นๆ อาจให้น้ำหนักน้อยกว่า ในระบบหนึ่งๆ ค่าน้ำหนักของทุกเกณฑ์มาตรฐานรวมกันแล้วจะมีค่า 100%

การพิจารณากำหนดน้ำหนักคะแนนของเกณฑ์มาตรฐาน ควรกระทำโดยมีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างสมาชิกของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เห็นพ้องต้องกัน และต้องสามารถให้เหตุผลของการให้คะแนนถ่วงน้ำหนักนั้นได้ด้วย ให้หน่วยงานกำหนดน้ำหนักคะแนนของเกณฑ์มาตรฐานลงในแบบฟอร์ม 1102-5

แบบฟอร์ม 1102-5

ชื่อหน่วยงาน

**การกำหนดน้ำหนักคะแนนของเกณฑ์มาตรฐาน
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร**

เกณฑ์มาตรฐาน	น้ำหนักคะแนน
1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน	
2. การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	
3. การสื่อสารระหว่างองค์กรกับประชากรเป้าหมาย	
4. เนื้อหาการสื่อสาร	
5. การนำเสนอ	
6. ระบบเครือข่ายการสื่อสาร	
7. การพัฒนาสื่อ	
8. วัสดุอุปกรณ์	
9. บุคลากรด้านการสื่อสาร	
10. แผนงานการสื่อสาร	
รวมน้ำหนักคะแนน	100%

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบัน ก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน

ในขั้นตอนที่ 6 นี้ ให้นำหน่วยงานกำหนดลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบัน ก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน โดยพิจารณาเฉพาะระบบการสื่อสารที่เป็นอยู่ในปัจจุบันก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 ในการพิจารณาให้จำแนกตามมิติต่างๆ ของระบบการสื่อสาร หรือ “เกณฑ์มาตรฐาน” ที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ โดยให้พิจารณาที่ละภารกิจให้ครบทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุน โดยใช้แบบฟอร์ม 1102-6

ในแต่ละภารกิจ ให้พิจารณาลักษณะงานที่ปฏิบัติ หรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนว่ามีรายละเอียดอย่างไร และในขั้นตอนต่างๆ นั้น มีลักษณะการดำเนินงานด้านระบบการสื่อสารที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอย่างไร ทั้งนี้โดยเปรียบเทียบกับลักษณะของตัวชี้วัดของแต่ละเกณฑ์ที่ได้อธิบายไว้ในภาพที่ 5 - ภาพที่ 14

ถ้าในแต่ละภารกิจมีหลายกิจกรรม ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน ก็ให้แยกการเขียนลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบันออกเป็นส่วนๆ แยกจากกัน โดยใช้แบบฟอร์ม 1102-6

แบบฟอร์ม 1102-6

ชื่อหน่วยงาน

**การพิจารณาลักษณะของการสื่อสารปัจจุบัน
ก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102**

ภารกิจหลัก

ภารกิจรอง

ภารกิจสนับสนุน

กิจกรรมของภารกิจ เรียงตามลำดับ ความสำคัญ	เกณฑ์มาตรฐาน ของระบบมาตรฐาน 1102	ลักษณะการสื่อสารในปัจจุบัน ก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102
1.	1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน	
	2. การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	
	3. องค์กรกับประชากรเป้าหมาย	
	4. เนื้อหาการสื่อสาร	
	5. การนำเสนอ	
	6. ระบบเครือข่ายการสื่อสาร	
	7. การพัฒนาสื่อ	
	8. วัสดุอุปกรณ์	
	9. บุคลากรด้านการสื่อสาร	
	10. แผนงานสื่อสาร	
2.	1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน	
	2. การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	
	3. องค์กรกับประชากรเป้าหมาย	
	4. เนื้อหาการสื่อสาร	
	5. การนำเสนอ	
	6. ระบบเครือข่ายการสื่อสาร	
	7. การพัฒนาสื่อ	
	8. วัสดุอุปกรณ์	
	9. บุคลากรด้านการสื่อสาร	
	10. แผนงานสื่อสาร	

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนน

เกณฑ์มาตรฐานแต่ละเกณฑ์จะต้องมีตัวชี้วัด ตัวชี้วัดหมายถึงสถานภาพที่มุ่งหวังในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัดจะบ่งบอกถึงการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นไปสู่สภาพที่พึงประสงค์ที่เป็นเป้าหมายของเกณฑ์นั้น ดังนั้นตัวชี้วัดอาจหมายถึงสถานภาพที่มุ่งหวังในอนาคต สำหรับระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสารนั้น ตัวชี้วัดของเกณฑ์มาตรฐานแต่ละเกณฑ์จึงบ่งบอกถึงสถานภาพของระบบการสื่อสาร ที่มุ่งหวังในอนาคตในมิติต่างๆ (ดูภาพที่ 5 - ภาพที่ 14) ตัวอย่างเช่น

เกณฑ์มาตรฐาน “การสื่อสารภายในหน่วยงาน” ตัวชี้วัดของเกณฑ์นี้หมายถึง การสื่อสารภายในหน่วยงานที่หน่วยงานมุ่งหวังจะมีในอนาคต เพื่อที่หน่วยงานจะพัฒนาระบบการสื่อสารที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้น ไปสู่เป้าหมายที่ตัวชี้วัดได้กำหนดไว้ เช่น ตัวชี้วัดของเกณฑ์นี้อาจระบุว่า “มีระบบอินเทอร์เน็ตที่สมบูรณ์สำหรับการติดต่อภายในหน่วยงาน” ดังนั้น เป้าหมายของการสื่อสารภายในหน่วยงานจึงเป็นการพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สมบูรณ์ และสามารถใช้ในการสื่อสารระหว่างพนักงานและผู้บริหารภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ตัวชี้วัดที่ดีจะเป็นข้อความที่ระบุสถานภาพของระบบการสื่อสารในอนาคตที่ชัดเจน โดยบอกปริมาณหรือคุณภาพของความมุ่งหวังไว้ด้วย เพื่อให้ง่ายในการวัดว่าหน่วยงานสามารถพัฒนาระบบการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปการปรับปรุงระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐมักจะค่อยๆดำเนินการให้สมบูรณ์มากขึ้นทีละส่วน เป็นการพัฒนาแบบค่อยเป็นค่อยไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดของแต่ละหน่วยงาน

แนวคิดการปรับปรุงระบบงานแบบค่อยเป็นค่อยไป โดยอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงานนี้ เป็นที่มาของการกำหนดระดับของลักษณะการดำเนินการเพื่อปรับปรุงระบบงานออกเป็น 4 ระดับ คือ 0, 1, 2, และ 3 กล่าวคือเริ่มจากระดับ 0 หมายถึงระดับที่มีการปรับปรุงงานน้อยที่สุด ไปสู่ระดับ 1, 2 คือระดับที่มีการปรับปรุงงานมากยิ่งขึ้น จนถึงระดับ 3 ซึ่งเป็นระดับที่มีการปรับปรุงงานไปสู่สถานภาพที่พึงประสงค์ หรือเป็นเป้าหมายของการปรับปรุงงานในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน โดยหน่วยงานต้องระบุเงื่อนไขของคะแนนให้ชัดเจนว่า แต่ละคะแนนหมายถึงเงื่อนไขของระบบการสื่อสารที่มีสถานภาพอย่างไร

โปรดพิจารณาตัวอย่างการกำหนดตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนนเพื่อการพัฒนาการสื่อสารในหน้าถัดไป

ตัวอย่างการกำหนดตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนนเพื่อพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ



ภารกิจหลัก



ภารกิจรอง



ภารกิจสนับสนุน

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด (เป้าหมายของการปรับปรุง ระบบการสื่อสาร)	วิธีคิดคะแนน	
การสื่อสารภายใน หน่วยงาน	มีระบบอินเทอร์เน็ตที่สมบูรณ์ สำหรับการติดต่อภายใน หน่วยงาน	0	ไม่มีระบบอินเทอร์เน็ต
		1	มีโครงการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต
		2	มีการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต แต่ยังไม่ สมบูรณ์
		3	มีระบบอินเทอร์เน็ตที่สมบูรณ์ ใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
	มีการประชุมหัวหน้าหน่วยงาน ย่อยเป็นประจำทุกเดือน	0	ไม่มีการประชุมตลอดทั้งปี
		1	มีการประชุมปีละ 1-3 ครั้ง
		2	มีการประชุมทุก 3 เดือน
		3	มีการประชุมทุกเดือน
	มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่างๆ ภายในหน่วย งานทุกสัปดาห์	0	ไม่มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์
		1	มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เฉพาะ เมื่อมีการจัดงานในโอกาสต่างๆ
		2	มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ทุกเดือน
		3	มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ทุกสัปดาห์
การสื่อสารระหว่าง หน่วยงาน	มีการใช้ระบบการสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อ ระหว่างหน่วยงาน	0	ไม่มีระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เลย
		1	มีระบบการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล โดยใช้เฉพาะส่วนบุคคล
		2	มีระบบการส่งอีเมลที่เป็นทางการ
		3	เจ้าหน้าที่ทุกคนมีทักษะในการรับส่ง ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ
	มีการจัดประชุมร่วมกับ หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เป็นประจำทุกเดือน	0	ไม่มีการประชุมตลอดทั้งปี
		1	มีการประชุมปีละ 1-3 ครั้ง
		2	มีการประชุมทุก 3 เดือน
		3	มีการประชุมทุกเดือน

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด (เป้าหมายของการปรับปรุง ระบบการสื่อสาร)	วิธีคิดคะแนน	
		0	1
องค์การกับประชากร เป้าหมาย	มีการจัดทำเว็บไซต์ของ หน่วยงาน	0	ไม่มีแผนงานจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงาน
		1	มีการตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินงาน จัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงาน
		2	มีการจัดทำเว็บไซต์ แต่ยังไม่สมบูรณ์
		3	มีเว็บไซต์ที่สมบูรณ์ และมีการปรับปรุง ข้อมูลให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง
	มีการจัดทำแผนพับ ประชาสัมพันธ์ทุก 6 เดือน	0	ไม่มีการจัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์
		1	มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนา แผนพับประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
		2	มีการจัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์ ปีละครั้ง
		3	มีการจัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
	มีการจัดทำจดหมายข่าว ทุก 2 เดือน	0	ไม่มีการจัดทำจดหมายข่าวของหน่วยงาน
		1	มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาการ จัดทำจดหมายข่าวของหน่วยงาน
		2	มีการจัดทำจดหมายข่าวอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง
		3	มีการจัดทำจดหมายข่าวอย่างน้อย 2 เดือน ต่อครั้ง
	เนื้อหาการสื่อสาร	ครอบคลุมข่าวสารที่จำเป็น สำหรับผู้รับอย่างครบถ้วน	0
1			0 + ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของ หน่วยงาน
2			1 + ข้อมูลภายนอกโดยทั่วไป
3			2 + ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่ สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและ ผู้รับสื่อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด (เป้าหมายของการปรับปรุง ระบบการสื่อสาร)	วิธีคิดคะแนน	
	เนื้อหาของข้อมูลในเว็บไซต์ มีความทันสมัย	0	มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทุก 3 เดือน
		1	มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลทุก 2 เดือน
		2	มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลทุกเดือน
		3	มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลทุกสัปดาห์
การนำเสนอ	มีรูปแบบการนำเสนอข่าวสาร ที่หลากหลาย	0	มีการนำเสนอข่าวสารเป็นเอกสาร เช่น ใบปลิว การปิดป้ายประกาศภายใน หน่วยงาน
		1	0 + เอกสารแผ่นพับ หรือจดหมายข่าว
		2	1 + เผยแพร่ข่าวสารทางสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์
		3	2 + เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ระบบเครือข่าย การสื่อสาร	มีการพัฒนาเครือข่าย การสื่อสารให้ครบทุกกลุ่ม ประชากรเป้าหมาย	0	มีการสื่อสารเฉพาะภายในหน่วยงาน
		1	0 + หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
		2	1 + ประชาชนที่มาติดต่อกับหน่วยงาน
		3	2 + กลุ่มเป้าหมายอื่นๆ
	มีการติดตั้งระบบฝากข้อความ อัตโนมัติในโทรศัพท์ภายใน ทุกเครื่อง	0	มีการติดตั้งระบบโทรศัพท์ธรรมดา ซึ่งยังไม่เพียงพอกับการใช้งาน
		1	มีการติดตั้งระบบโทรศัพท์ธรรมดา อย่างเพียงพอ
		2	1 + ติดตั้งระบบโทรศัพท์อัตโนมัติส่วนรวม
		3	2 + ติดตั้งระบบฝากข้อความในโทรศัพท์ ทุกเครื่อง
การพัฒนาสื่อ	มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มี ความรู้เรื่องการสื่อสารและ การพัฒนาสื่ออย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	0	ไม่มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่อง การสื่อสารและการพัฒนาสื่อเลย ใน 1 ปี
		1	มีการจัดอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ งานด้านสื่อไปอบรมปีละ 1 ครั้ง

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด (เป้าหมายของการปรับปรุง ระบบการสื่อสาร)	วิธีคิดคะแนน	
	มีการพัฒนาสื่อต่างๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	2	1 + ส่งบุคลากรด้านอื่นๆ ไปอบรมด้วย
		3	มีการรับสมัครผู้ชำนาญงานเฉพาะด้าน เพื่อทำหน้าที่ในด้านการสื่อสาร
		0	ใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์รูปแบบเดิม มานานกว่า 1 ปี
		1	มีการพัฒนาสื่อต่างๆ ปีละ 1 ครั้ง
		2	มีการพัฒนาสื่อต่างๆ ปีละ 2 ครั้ง
		3	มีการพัฒนาสื่อต่างๆ ปีละมากกว่า 2 ครั้ง
วัสดุอุปกรณ์	มีการจัดตั้งงบประมาณเพื่อ จัดหา วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น ในการสื่อสารอย่างครบถ้วน ได้แก่ เทปบันทึกเสียง โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพ ข้ามศีรษะ เครื่อง LCD เครื่อง ถ่ายเอกสาร กล้องถ่ายรูป กล้องถ่ายวิดีโอ ซอฟต์แวร์ ภาพกราฟฟิก	0	มีการใช้เพียงอุปกรณ์พื้นฐานในการผลิต สื่อและการปฏิบัติงาน
		1	1 + การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็น ครั้งแรก
		2	2 + มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย บ่อยครั้ง
		3	3 + มีการจัดซื้อจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อการผลิตสื่อ
บุคลากรด้านการสื่อสาร	จัดให้มีทีมบุคลากรทางด้าน การสื่อสารเป็นการเฉพาะ	0	ไม่มีการมอบหมายงานด้านการสื่อสาร ให้บุคลากรคนใดคนหนึ่งดำเนินการ
		1	มีการมอบหมายงานด้านการสื่อสาร และ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรดำเนินการ
		2	มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์
		3	มีการจัดจ้างนักประชาสัมพันธ์ หรือ เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษาเป็นการเฉพาะ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด (เป้าหมายของการปรับปรุง ระบบการสื่อสาร)	วิธีคิดคะแนน	
แผนงานสื่อสาร	มีแผนงานการสื่อสารของ หน่วยงาน ทั้งแผนประจำปี และแผนกลยุทธ์	0	ไม่มีแผนงานการสื่อสารและการ ประชาสัมพันธ์ประจำปี
		1	มีการจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์ ประจำปี
		2	มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบใน การปฏิบัติงานตามแผนการประชาสัมพันธ์
		3	มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการ ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

จะเห็นได้ว่า ในการกำหนดคะแนนเพื่อประเมินสถานภาพปัจจุบันและสถานภาพที่เปลี่ยนไป เมื่อหน่วยงานมีการปรับปรุงระบบการสื่อสารนั้น หน่วยงานจะกำหนดเงื่อนไขต่างๆ ในการพัฒนา สถานภาพเมื่อมีการปรับปรุงงานด้วยตนเอง ทั้งนี้ การกำหนดเงื่อนไขต่างๆ ของคะแนน 0, 1, 2, 3 นั้น จะเป็นสถานภาพที่หน่วยงานพัฒนาระบบการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้นไปตามลำดับ

เมื่อหน่วยงานกำหนดเงื่อนไขของการคิดคะแนนครบถ้วนทุกตัวชี้วัดของภารกิจหลัก ภารกิจรอง และภารกิจสนับสนุนแล้ว ให้หน่วยงานประชุมร่วมกันเพื่อประเมินสถานภาพเดิมของระบบการสื่อสาร ของตนก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร ว่าในสถานภาพปัจจุบันหน่วยงานควรได้ คะแนนเท่าใดเมื่อพิจารณาจากตัวชี้วัดที่กำหนด โดยพิจารณาว่าสถานภาพในปัจจุบันตรงกับข้อใด 0, 1, 2 หรือ 3 และทำเครื่องหมายวงกลมล้อมรอบคะแนนที่ได้รับจากการประเมินด้วย

การประเมินสถานภาพเดิมก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร ก็เพื่อ ประโยชน์ในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานเมื่อมีการพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานแล้วใน ขั้นตอนต่างๆ ว่าผลที่ได้รับมีการเปลี่ยนแปลงไปจากระดับเดิม ไปสู่ระดับที่สูงขึ้นตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ หรือไม่เพียงใด กล่าวคือ ถ้าในสถานภาพเดิม หน่วยงานประเมินตนเองว่ามีคะแนนเท่ากับ 0 (ใช้สื่อ การประชาสัมพันธ์ตามรูปแบบเดิมมานานกว่า 1 ปี) เมื่อมีการปรับปรุงระบบการสื่อสารแล้ว หน่วยงาน สามารถมีผลการดำเนินงานไปสู่สถานภาพของคะแนน เท่ากับ 1 (มีการพัฒนาสื่อต่างๆ ปีละ 1 ครั้ง) หรือไม่ หากหน่วยงานมีการพัฒนาสื่อปีละ 1 ครั้ง ก็แสดงว่า หน่วยงานได้ปรับปรุงระบบการสื่อสารในเกณฑ์ มาตรฐาน “การพัฒนาสื่อ” ของภารกิจหลัก (หรือภารกิจรอง หรือภารกิจสนับสนุน) เป็นการยกระดับ ระบบการสื่อสารได้ระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบการสื่อสารตามมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

เมื่อเข้าใจในหลักการและวิธีปฏิบัติของขั้นตอนที่ 7 แล้ว ให้หน่วยงานประชุมร่วมกันเพื่อคิด ตัวชี้วัดของเกณฑ์มาตรฐานแต่ละเกณฑ์ และกำหนดวิธีคิดคะแนนของตัวชี้วัดแต่ละตัว โดยพิจารณา แยกเป็นรายการกิจให้ครบทุกภารกิจ แล้วกรอกข้อความลงในแบบฟอร์ม 1102-7

แบบฟอร์ม 1102-7

ชื่อหน่วยงาน

การกำหนดตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนน
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

ภารกิจหลัก

ภารกิจรอง

ภารกิจสนับสนุน

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	วิธีคิดคะแนน	
1. การสื่อสารภายใน หน่วยงาน		0	
		1	
		2	
		3	
2. การสื่อสารระหว่าง หน่วยงาน		0	
		1	
		2	
		3	
3. องค์การกับประชากร เป้าหมาย		0	
		1	
		2	
		3	
4. เนื้อหาการสื่อสาร		0	
		1	
		2	
		3	
5. การนำเสนอ		0	
		1	
		2	
		3	
6. ระบบเครือข่าย การสื่อสาร		0	
		1	
		2	
		3	

แบบฟอร์ม 1102-7

ชื่อหน่วยงาน

การกำหนดตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนน
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

ภารกิจหลัก

ภารกิจรอง

ภารกิจสนับสนุน

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	วิธีคิดคะแนน	
7. การพัฒนาสื่อ		0	
		1	
		2	
		3	
8. วัสดุอุปกรณ์		0	
		1	
		2	
		3	
9. บุคลากรด้านการสื่อสาร		0	
		1	
		2	
		3	
10. แผนงานสื่อสาร		0	
		1	
		2	
		3	

หมายเหตุ: จำแนกตามภารกิจหลัก ภารกิจรอง และภารกิจสนับสนุน
และกำหนดตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนนให้ครบทุกเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละภารกิจ

ขั้นตอนที่ 8

การจัดทำแผน กิจกรรม/โครงการยกระดับ

1. ความหมายของการยกระดับ

การยกระดับ ในที่นี้หมายถึง การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมนั่นเอง ดังนั้น เมื่อหน่วยงานได้ดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน กำหนดวิธีคิดคะแนน ตลอดจนมีการประเมินสถานภาพปัจจุบันของตนเองในขั้นตอนที่ 7 แล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือหน่วยงานจะต้องวางแผนเพื่อยกระดับระบบการสื่อสารที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้สูงขึ้นกว่าเดิม หรือปรับปรุงระบบการสื่อสารให้มีสถานภาพสูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ตัวอย่างเช่น จากในขั้นตอนที่ 7 เกณฑ์มาตรฐาน “การนำเสนอ” หากหน่วยงานประเมินสถานภาพปัจจุบันไว้ที่ 0 กล่าวคือ “มีการนำเสนอข่าวสารเป็นเอกสาร เช่น ใบปลิว และการปิดป้ายประกาศภายในหน่วยงาน” ในขั้นตอนที่ 8 นี้หน่วยงานจะต้องพยายามจัดทำแผนเพื่อยกระดับอย่างน้อยจาก 0 เป็น 1 กล่าวคือนอกเหนือจากการนำเสนอข่าวสารเป็นใบปลิว และการปิดป้ายประกาศภายในหน่วยงานแล้ว จะต้องมีการ “จัดทำเอกสารแผ่นพับหรือจดหมายข่าว” เพิ่มขึ้นด้วย ตามที่ระบุไว้ในเงื่อนไขของระดับที่ 1 ของเกณฑ์มาตรฐาน “การนำเสนอ”

การที่จะยกระดับจาก 0 เป็น 1 ดังกล่าวได้นั้น หน่วยงานจะต้องดำเนินกิจกรรม หรือโครงการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายๆ กิจกรรม/โครงการ เพื่อให้มีการปรับปรุงงานในระบบการสื่อสารให้ดีขึ้นจนถึงเกณฑ์ที่ระบุไว้ในเงื่อนไขของระดับที่ 1 ในการกำหนดกิจกรรมหรือโครงการนั้น หน่วยงานจะต้องประชุมหารือร่วมกันเพื่อให้ได้มติที่เป็นความเห็นสอดคล้องกันในหน่วยงานว่าควรจะมีกิจกรรม/โครงการอะไร จึงจะสามารถยกระดับระบบการสื่อสารของหน่วยงานให้ดีขึ้นดังเป้าหมายที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขระดับต่างๆ ได้

ในการริเริ่มดำเนินกิจกรรม/โครงการยกระดับ หน่วยงานจะต้องพิจารณาทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรอง และภารกิจสนับสนุน และในแต่ละภารกิจจะต้องพิจารณาเกณฑ์มาตรฐานให้ครบทุกเกณฑ์ โดยดูว่าในขั้นตอนที่ 7 กำหนดการประเมินสถานภาพปัจจุบันและการคิดคะแนนในระดับต่างๆ ไว้อย่างไร หน่วยงานริเริ่มกิจกรรม/โครงการเพื่อยกระดับคะแนนจากการประเมินสถานภาพปัจจุบันให้สูงขึ้นอย่างน้อยหนึ่งขั้น ในทุกเกณฑ์มาตรฐาน และในทุกภารกิจ

2. หลักการในการริเริ่มกิจกรรม/โครงการยกระดับ

ในการริเริ่มกิจกรรม/โครงการปรับปรุงระบบการสื่อสารเพื่อการยกระดับนั้น มีหลักการดังต่อไปนี้

1. ให้คิดแผนการยกระดับที่ละกิจกรรม/โครงการ
2. เริ่มจากภารกิจหลัก เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 1 หรือ “การสื่อสารภายในหน่วยงาน” ให้ตรวจสอบว่า การประเมินสถานภาพปัจจุบันอยู่ในระดับใด และในระดับที่สูงขึ้นถัดไปนั้น หน่วยงานกำหนดเงื่อนไขไว้อย่างไร
3. เงื่อนไขที่กำหนดไว้ในระดับถัดไปอย่างน้อย 1 ระดับ จะเป็นเป้าหมายของการปรับปรุงงาน ที่หน่วยงานต้องดำเนินการ
4. สมมติว่า กิจกรรม/โครงการ ก. เป็นโครงการแรกที่จะริเริ่มขึ้นเพื่อยกระดับเกณฑ์มาตรฐาน ข้อที่ 1 ของภารกิจหลัก
5. ในการยกระดับเกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 2 หรือ “การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน” ให้พิจารณาว่า กิจกรรม/โครงการ ก. สามารถนำไปใช้ในการยกระดับได้หรือไม่ ถ้าใช้ได้ ก็ไม่จำเป็นต้องริเริ่มกิจกรรม/โครงการใหม่ แต่ถ้าใช้ไม่ได้ ก็ให้ริเริ่มกิจกรรม/โครงการ ข.
6. ในการยกระดับเกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 3 หรือ “องค์กรกับประชากรเป้าหมาย” ให้พิจารณาว่า กิจกรรม/โครงการ ก. หรือ ข. สามารถนำไปใช้ในการยกระดับได้หรือไม่ ถ้าใช้ได้ ก็ไม่จำเป็นต้องริเริ่มกิจกรรม/โครงการใหม่ แต่ถ้าใช้ไม่ได้ ก็ให้ริเริ่มกิจกรรม/โครงการ ค.
7. ในการยกระดับเกณฑ์มาตรฐานข้ออื่นๆ ให้พิจารณากิจกรรม/โครงการเดิมที่ริเริ่มไว้แล้ว เพื่อตรวจสอบดูว่าสามารถนำไปใช้ยกระดับในเกณฑ์มาตรฐานนั้นๆ ได้หรือไม่ หากใช้ได้ก็ใช้กิจกรรม/โครงการเดิม แต่หากใช้ไม่เหมาะสม จึงคิดริเริ่มกิจกรรม/โครงการใหม่
8. ดังนั้น กิจกรรม/โครงการ ที่คิดริเริ่มขึ้นมาเพื่อยกระดับในเกณฑ์มาตรฐานหนึ่งๆ อาจนำไปใช้ในการยกระดับในเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ ได้ เช่น หากหน่วยงานริเริ่ม “โครงการจัดทำเว็บไซต์” ก็จะสามารถยกระดับเกณฑ์มาตรฐานการสื่อสารภายในหน่วยงาน การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน องค์กรกับประชากรเป้าหมาย ระบบเครือข่ายการสื่อสาร การพัฒนาสื่อ เป็นต้น

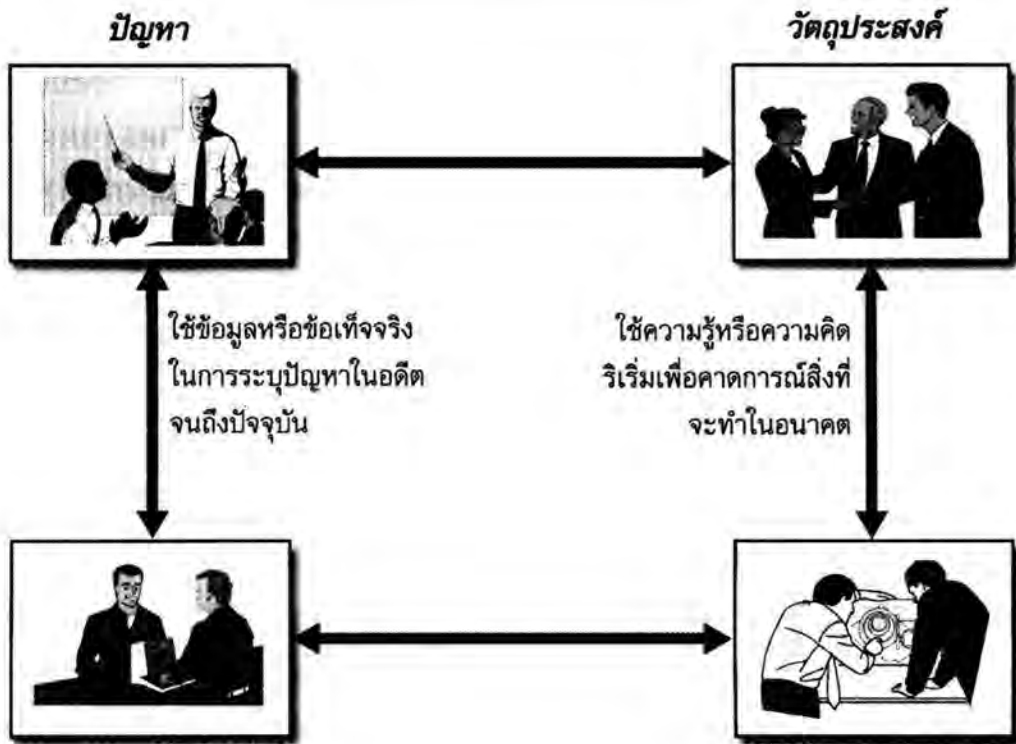
3. แนวคิดที่ใช้ในการวางแผนกิจกรรม/โครงการ เพื่อยกระดับ

ในการวางแผนเพื่อริเริ่มกิจกรรม/โครงการเพื่อยกระดับหรือปรับปรุงระบบการสื่อสารในแต่ละเกณฑ์มาตรฐานนั้น หน่วยงานควรแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อร่วมกันวางแผนพิจารณากิจกรรม/โครงการยกระดับในขอบเขตงานหรือภารกิจของตน เพื่อให้การวางแผนเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง ควรใช้แนวคิดกระบวนการแก้ปัญหา (ปกรณ์ ปรียากร, 2543: 31-46) ดังต่อไปนี้

1. **ศึกษาปัญหาหรือความต้องการของหน่วยงาน หรือของผู้รับบริการในด้านระบบการสื่อสาร** โดยพิจารณาจากข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่างๆ อย่างถี่ถ้วน ปัญหานั้นอาจแบ่งเป็นหลายประเภท ดังนี้
 - 1.1 ปัญหาที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข เช่น การสื่อสารภายในหน่วยงานไม่สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานประจำวันล่าช้าและไม่สามารถให้บริการลูกค้าภายในและประชาชนที่มาติดต่อหน่วยงานได้อย่างทันการ เป็นต้น
 - 1.2 ปัญหาในเชิงป้องกัน เช่น การริเริ่มให้มีแผนงานประชาสัมพันธ์เป็นรายสัปดาห์ รายเดือน หรือรายปี เพื่อป้องกันมิให้การสื่อสารภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน มีความผิดพลาด และก่อให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงานและผู้รับบริการ
 - 1.3 ความต้องการสร้างโอกาสในการพัฒนา เช่น การริเริ่มให้มีการจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานให้สามารถเข้าถึงองค์การและประชากรกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น เป็นการพัฒนาสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และพัฒนาระบบเครือข่ายการสื่อสารให้ครอบคลุมและทันสมัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นด้วย
2. **ค้นหาสาเหตุของปัญหาและความต้องการ** จากการศึกษาข้อมูลหรือข้อเท็จจริง จะสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาหรือความต้องการที่ระบุได้ว่า ปัญหาหรือความต้องการนั้นๆ มีสาเหตุมาจากอะไร เช่น ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพมีสาเหตุเนื่องมาจากระบบโทรศัพท์เชื่อมโยงภายในสำนักงานไม่สามารถรองรับปริมาณการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบันได้ เป็นต้น

3. **กำหนดวัตถุประสงค์** วัตถุประสงค์ คือการเปลี่ยนปัญหาซึ่งเป็นสภาพเชิงลบในปัจจุบันให้เป็นสภาพที่ปัญหานั้นจะหมดไปหรือลดลงในอนาคต โดยระบุวัตถุประสงค์หรือจุดหมาย ซึ่งเป็นผลลัพธ์เชิงบวกที่ต้องการ รวมทั้งเป้าหมายต่างๆ ในรูปของผลงานหรืออัตราการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการจะทำหรือจะให้ เป็น ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ กำหนดกลุ่มคนที่รับผิดชอบ พื้นที่เป้าหมายที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์ และระบุเวลาที่ต้องการให้ผลงานแล้วเสร็จ เช่น วัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในหน่วยงาน คือ การที่หน่วยงานภายในสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกครั้งที่มีความต้องการในการติดต่อสื่อสาร
4. **กำหนดวิธีการ** คือการคิดค้นวิธีการหรือทางเลือกต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้สำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในการคิดค้นวิธีการจะต้องสัมพันธ์กับสาเหตุของปัญหาที่ได้วิเคราะห์ไว้ในข้อ 2 ซึ่งเป็นการกำหนดทางเลือกในการดำเนินงานที่เป็นจริง ที่จะนำไปสู่การลดหรือขจัดสาเหตุของปัญหาต่างๆ ที่ระบุไว้แล้วได้ เช่น ถ้าสาเหตุของปัญหาคือการที่ระบบโทรศัพท์เชื่อมโยงภายในสำนักงานไม่สามารถรองรับปริมาณการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบันได้ วิธีการดำเนินการเพื่อขจัดสาเหตุของปัญหาอาจได้แก่ การจัดให้มีโทรศัพท์สายฟวงภายในอย่างทั่วถึงทุกจุดหรือทุกหน่วยงานย่อย หรือการจัดให้มีระบบโทรศัพท์ฝากข้อความอัตโนมัติเพื่อให้ผู้ติดต่อสามารถฝากข้อความหรือขอให้ติดต่อกลับไปยังผู้ที่ติดต่อมาได้ หรือการจัดให้มีระบบ LAN เพื่อสื่อสารภายในหน่วยงาน เป็นต้น

กระบวนการแก้ปัญหาดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันในเชิงตรรกะรวม 4 ด้าน คือ (1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุของปัญหา (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับวัตถุประสงค์ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์และวิธีการ และ (4) ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการและสาเหตุของปัญหา ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นในภาพที่ 16



ภาพที่ 16 ความสัมพันธ์เชิงตรรกะของกระบวนการแก้ปัญหา

ภาพที่ 16 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงตรรกะของกระบวนการแก้ปัญหารวม 4 ด้าน คือ

ด้านแรก เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและสาเหตุ โดยที่การระบุปัญหานั้นเป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่รวบรวมได้ตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งบ่งบอกถึงปรากฏการณ์ในด้านลบที่เป็นปัญหาที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข หรือควรมีการป้องกันมิให้ปัญหาเกิดขึ้น หรือควรมีการพัฒนาสภาพปัจจุบันให้ดีขึ้น ส่วนการระบุสาเหตุของปัญหาก็เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเช่นเดียวกัน ปัญหาหนึ่งๆ อาจเกิดจากสาเหตุหลายๆ อย่าง หรือสาเหตุเพียงเรื่องเดียวอาจก่อให้เกิดปัญหาหลายๆ ด้านก็ได้

ด้านที่สอง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับวัตถุประสงค์ กล่าวคือ เป็นการเปลี่ยนจากสภาพที่เป็นลบ (ปัญหา) ในอดีตและปัจจุบัน ไปสู่สภาพที่เป็นบวก (วัตถุประสงค์) ในอนาคต

ด้านที่สาม เป็นความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์และวิธีการ เพราะวิธีการเป็นการคิดค้นวิธีหรือทางเลือกต่างๆ ที่จะทำให้วัตถุประสงค์บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

ด้านที่สี่ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุและวิธีการ กล่าวคือ วิธีการหรือทางเลือกที่คิดค้นขึ้นนั้นจะต้องนำไปสู่การลดหรือขจัดสาเหตุต่างๆ ของปัญหาที่ระบุไว้ได้

5. **การจัดทำรายละเอียดของวิธีการ** เมื่อได้กำหนดวิธีการหรือกิจกรรม/โครงการในการแก้ไขปัญหา (กิจกรรม/โครงการยกระดับ) แล้ว ให้หน่วยงานจัดทำรายละเอียดของกิจกรรม/โครงการยกระดับซึ่งแนวทางในการจัดทำสามารถกระทำได้โดยการตอบคำถาม Why, What, When, Where, Who, Whom, How และ How much ดังนี้

- 1) **หลักการและเหตุผล** เป็นการตอบคำถาม “Why” กล่าวคือให้ระบุสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา อันเป็นที่มาของการคิดค้นกิจกรรม/โครงการยกระดับการสื่อสารของหน่วยงาน
- 2) **วัตถุประสงค์และเป้าหมาย** จากการระบุปัญหาและสาเหตุของปัญหา ให้หน่วยงานกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นที่มาของกิจกรรม/โครงการที่คิดค้นขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยกำหนดตัวชี้วัดด้านเวลา ปริมาณงาน คุณภาพของงานที่ต้องการด้วย
- 3) **วิธีการ** เป็นการตอบคำถาม “What” คือจะทำอะไร กล่าวคือกิจกรรม/โครงการนั้นมีกิจกรรมหลักที่สำคัญตั้งแต่จุดเริ่มต้นถึงจุดสิ้นสุดอะไรบ้าง โดยพิจารณาเนื้อหาของงานที่จะต้องกระทำในกิจกรรม/โครงการนั้น
- 4) **ขั้นตอนในการดำเนินงาน** เป็นการตอบคำถาม “How” ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญ โดยระบุขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมในข้อ 3) ว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง มีกฎระเบียบในการปฏิบัติอย่างไร ต้องใช้ความรู้หรือเทคโนโลยีอย่างไร และมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างไร
- 5) **ระยะเวลาดำเนินการ** เป็นการตอบคำถาม “When” โดยกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินกิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ว่าจะเริ่มต้นและสิ้นสุดเมื่อไร การกำหนดวันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดอย่างชัดเจนจะช่วยให้ง่ายต่อการติดตามผลการดำเนินงาน
- 6) **สถานที่ดำเนินการ** เป็นการตอบคำถาม “Where” โดยพิจารณาสถานที่ดำเนินการกิจกรรม/โครงการว่าจะให้หน่วยงานได้รับไปดำเนินการ และจะดำเนินการที่สถานที่ใดที่เฉพาะเจาะจง
- 7) **ผู้รับผิดชอบ** เป็นการตอบคำถาม “Who” คือคาดการณ์กำลังคนที่ต้องการที่จะปฏิบัติงานเพื่อดำเนินกิจกรรม/โครงการให้ลุล่วงไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ให้จงได้ ทั้งนี้ อาจระบุจำนวน คุณสมบัติ หรือรายชื่อบุคคลที่จะต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามวิธีการต่างๆ ที่ระบุไว้ การกำหนดตัวผู้รับผิดชอบก็เพื่อมอบหมายให้บุคคลนั้นเป็นแกนหลักในการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และเพื่อประโยชน์ในการติดตามความก้าวหน้าของกิจกรรมหรือโครงการ

- 8) **งบประมาณ** เป็นการตอบคำถาม “How much” เป็นการคำนวณรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอนต่างๆ ทุกรายการ
- 9) **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ** เป็นการตอบคำถาม “Whom” โดยพิจารณากลุ่มบุคคลหรือพื้นที่ที่จะได้รับประโยชน์จากกิจกรรม/โครงการยกระดับ ตลอดจนผู้ที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ

ตัวอย่างของการเขียนกิจกรรมหรือโครงการเพื่อยกระดับระบบการสื่อสาร อาจดำเนินการโดยย่อ ดังนี้

โครงการที่ 1

1. ชื่อโครงการ	การจัดทำเอกสารแผ่นพับ และจดหมายข่าวของหน่วยงาน
2. หลักการและเหตุผล	ปัจจุบันการนำเสนอข่าวสารของหน่วยงานค่อนข้างมีรูปแบบที่จำกัดและไม่น่าสนใจ โดยมีการจัดทำเป็นแผ่นปลิว หรือป้ายประกาศเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถให้เนื้อหาของ การสื่อสารในรายละเอียดได้ และขาดความต่อเนื่องในการเสนอข่าวสาร
3. วัตถุประสงค์	ให้มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ และจดหมายข่าว เพื่อการประชาสัมพันธ์และการเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. เป้าหมาย	มีการผลิตแผ่นพับและจดหมายข่าวเดือนละอย่างน้อย 1 ครั้ง
5. วิธีดำเนินการ	<ol style="list-style-type: none"> แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผ่นพับและจดหมายข่าว วางแผนเพื่อกำหนดรูปแบบของแผ่นพับและจดหมายข่าว และกำหนดการเผยแพร่แผ่นพับและจดหมายข่าว กำหนดเนื้อหาของแผ่นพับและจดหมายข่าว ออกแบบแผ่นพับและจดหมายข่าว ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ดำเนินการจัดพิมพ์และเผยแพร่
6. ระยะเวลาดำเนินการ	12 มกราคม - 14 กุมภาพันธ์ 2545
7. สถานที่ดำเนินการ	ฝ่ายแผนงาน
8. ผู้รับผิดชอบ	น.ส. รับผิดชอบการจัดทำแผ่นพับ นาง รับผิดชอบการจัดทำจดหมายข่าว
9. ประโยชน์ที่จะได้รับ	หน่วยงานสามารถให้ข่าวสารที่ครอบคลุมมากขึ้น และมีรายละเอียดของเนื้อหาที่สมบูรณ์ขึ้น เพื่อแจกจ่ายให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับมายังหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงงานและพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

4. การจัดทำเอกสารรายละเอียดของกิจกรรม/โครงการยกระดับ

เมื่อหน่วยงานมีความเข้าใจในวิธีการจัดทำกิจกรรมหรือโครงการยกระดับในแต่ละเกณฑ์มาตรฐานของภารกิจแล้ว ให้หน่วยงานจัดทำเอกสารรายละเอียดของกิจกรรม/ตามแบบฟอร์ม 1102-8 เพื่อขอรับความเห็นชอบจากผู้บริหารต่อไป

แบบฟอร์ม 1102-8

ชื่อหน่วยงาน

การจัดทำกิจกรรมหรือโครงการเพื่อยกระดับระบบการสื่อสารในหน่วยงาน

กิจกรรม/ โครงการที่	
ชื่อกิจกรรม/โครงการ	
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์	
เป้าหมาย	
วิธีดำเนินการ	
ระยะเวลาดำเนินการ	
สถานที่ดำเนินการ	
ผู้รับผิดชอบ	
ประโยชน์ที่จะได้รับ	

5. การตรวจสอบความครบถ้วนของกิจกรรม/โครงการยกระดับ

เมื่อหน่วยงานกำหนดกิจกรรมหรือโครงการยกระดับครบทุกเกณฑ์มาตรฐานและทุกภารกิจแล้ว ให้ตรวจสอบความครบถ้วนของกิจกรรมหรือโครงการ โดยใช้แบบฟอร์ม 1102-9

แบบฟอร์ม 1102-9

ชื่อหน่วยงาน

**การตรวจสอบกิจกรรมหรือโครงการ
เพื่อยกระดับระบบการสื่อสารของหน่วยงาน**

เกณฑ์มาตรฐาน	ภารกิจหลัก	ภารกิจรอง	ภารกิจสนับสนุน
	โครงการที่	โครงการที่	โครงการที่
การสื่อสารภายในหน่วยงาน			
การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน			
องค์กรกับประชาชนเป้าหมาย			
เนื้อหาการสื่อสาร			
การนำเสนอ			
ระบบเครือข่ายการสื่อสาร			
การพัฒนาสื่อ			
วัสดุอุปกรณ์			
บุคลากรด้านการสื่อสาร			
แผนงานสื่อสาร			

ขั้นตอนที่ 9 การดำเนินการตามกิจกรรม/โครงการยกระดับ

เมื่อหน่วยงานได้กำหนดกิจกรรม/โครงการเพื่อยกระดับระบบการสื่อสารของหน่วยงานได้ครบทุกเกณฑ์มาตรฐานของทุกภารกิจแล้ว หน่วยงานจะต้องนำกิจกรรมทั้งหมดมาพิจารณาว่า กิจกรรม/โครงการใดต้องกระทำก่อนหลัง และกำหนดวันเริ่มต้นและสิ้นสุดของกิจกรรม/โครงการแต่ละอย่างเมื่อใด ก็ให้ลงมือดำเนินการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในรายละเอียดของแต่ละกิจกรรมอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นแกนหลักในการติดตามงานให้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้ โดยหัวหน้าหน่วยงานจะต้องทำหน้าที่กำกับดูแลอย่างใกล้ชิดด้วย ส่วนการดำเนินกิจกรรมเพื่อปรับปรุงระบบการสื่อสารในแต่ละเกณฑ์มาตรฐานนั้นควรให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกคนที่จะต้องร่วมมือร่วมใจกันปรับปรุงระบบการสื่อสารของหน่วยงานให้ดีขึ้น ให้บรรลุเงื่อนไขของระดับที่สูงขึ้นตามที่กำหนดไว้ให้จงได้

ในการกำกับดูแลการดำเนินงานตามกิจกรรม/โครงการยกระดับการสื่อสารของหน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงานอาจใช้แบบฟอร์ม 1102-10 ดังต่อไปนี้

แบบฟอร์ม 1102-10

ชื่อหน่วยงาน

**การติดตามผลการดำเนินงานในกิจกรรม/โครงการ
เพื่อยกระดับระบบการสื่อสาร**

โครงการ ที่	ระยะเวลา ดำเนินการ	วิธีดำเนินการ	การติดตามผล ครั้งที่ 1	การติดตามผล ครั้งที่ 2	หมายเหตุ
1		1. 2. 3. 4. 5.	วันที่ <u>ผลการดำเนินงาน</u>	วันที่ <u>ผลการดำเนินงาน</u>	
2		1. 2. 3. 4. 5.	วันที่ <u>ผลการดำเนินงาน</u>	วันที่ <u>ผลการดำเนินงาน</u>	
3		1. 2. 3. 4.	วันที่ <u>ผลการดำเนินงาน</u>	วันที่ <u>ผลการดำเนินงาน</u>	
4		1. 2. 3. 4.	วันที่ <u>ผลการดำเนินงาน</u>	วันที่ <u>ผลการดำเนินงาน</u>	
5		1. 2. 3.	วันที่ <u>ผลการดำเนินงาน</u>	วันที่ <u>ผลการดำเนินงาน</u>	
6		1. 2. 3.	วันที่ <u>ผลการดำเนินงาน</u>	วันที่ <u>ผลการดำเนินงาน</u>	

ขั้นตอนที่ 10

การกำหนดลักษณะการดำเนินงาน ภายหลังพัฒนาระบบมาตรฐาน

ในขั้นตอนที่ 10 นี้ ให้องค์กรตรวจสอบลักษณะการดำเนินงานภายหลังจากการดำเนินงานตามกิจกรรม/โครงการยกระดับเสร็จสิ้นแล้ว โดยพิจารณาเฉพาะระบบการสื่อสารที่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะของการดำเนินงานก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร ในการพิจารณา ให้จำแนกตามมิติต่างๆ ของระบบการสื่อสาร หรือ “เกณฑ์มาตรฐาน” ที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ โดยให้พิจารณาที่ละภารกิจให้ครบทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุน โดยใช้แบบฟอร์ม 1102-11

แบบฟอร์ม 1102-11

ชื่อหน่วยงาน

**การพิจารณาลักษณะของการสื่อสาร
ภายหลังพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102**

การกิจหลัก การกิจรอง การกิจสนับสนุน

กิจกรรมของภารกิจ เรียงตามลำดับ ความสำคัญ	เกณฑ์มาตรฐาน ของระบบมาตรฐาน 1102	ลักษณะการสื่อสาร ภายหลังพัฒนาระบบ มาตรฐาน 1102
1.	1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน 2. การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน 3. องค์กรกับประชากรเป้าหมาย 4. เนื้อหาการสื่อสาร 5. การนำเสนอ 6. ระบบเครือข่ายการสื่อสาร 7. การพัฒนาสื่อ 8. วัสดุอุปกรณ์ 9. บุคลากรด้านการสื่อสาร 10. แผนงานสื่อสาร	
2.	1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน 2. การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน 3. องค์กรกับประชากรเป้าหมาย 4. เนื้อหาการสื่อสาร 5. การนำเสนอ 6. ระบบเครือข่ายการสื่อสาร 7. การพัฒนาสื่อ 8. วัสดุอุปกรณ์ 9. บุคลากรด้านการสื่อสาร 10. แผนงานสื่อสาร	

ขั้นตอนที่ 11 ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนา ระบบมาตรฐาน

ในขั้นตอนที่ 11 นี้ ให้นำหน่วยงานระบุประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการดำเนินงานภายหลังจากการพัฒนา ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร แล้วตรวจสอบลักษณะการดำเนินงานภายหลังจากการดำเนินงานตามกิจกรรม/โครงการยกระดับเสร็จสิ้นแล้ว โดยพิจารณาว่าระบบการสื่อสารที่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นแล้วนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างไร และเกิดผลดีต่อผู้รับบริการอย่างไร ในการพิจารณาให้จำแนกตามมิติต่างๆ ของระบบการสื่อสาร หรือ “เกณฑ์มาตรฐาน” ที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ โดยให้พิจารณาที่ละภารกิจให้ครบทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุน โดยใช้แบบฟอร์ม 1102-12

แบบฟอร์ม 1102-12

ชื่อหน่วยงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ
จากการพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102

ภารกิจหลัก ภารกิจรอง ภารกิจสนับสนุน

กิจกรรมของภารกิจ เรียงตามลำดับ ความสำคัญ	เกณฑ์มาตรฐาน ของระบบมาตรฐาน 1102	ประโยชน์ที่ได้รับ จากการพัฒนาระบบ มาตรฐาน 1102
1.	1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน	
	2. การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	
	3. องค์กรกับประชากรเป้าหมาย	
	4. เนื้อหาการสื่อสาร	
	5. การนำเสนอ	
	6. ระบบเครือข่ายการสื่อสาร	
	7. การพัฒนาสื่อ	
	8. วัสดุอุปกรณ์	
	9. บุคลากรด้านการสื่อสาร	
	10. แผนงานสื่อสาร	
2.	1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน	
	2. การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	
	3. องค์กรกับประชากรเป้าหมาย	
	4. เนื้อหาการสื่อสาร	
	5. การนำเสนอ	
	6. ระบบเครือข่ายการสื่อสาร	
	7. การพัฒนาสื่อ	
	8. วัสดุอุปกรณ์	
	9. บุคลากรด้านการสื่อสาร	
	10. แผนงานสื่อสาร	

ขั้นตอนที่ 12 การจัดทำเอกสาร เพื่อขอรับการตรวจรับรอง

เมื่อหน่วยงานดำเนินการจริงตามกิจกรรม/โครงการยกระดับตามแผนการที่ได้กำหนดไว้แล้ว และหน่วยงานสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ที่เกิดขึ้นในระบบการสื่อสารของหน่วยงาน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของระดับที่สูงขึ้นที่กำหนดไว้ในแต่ละเกณฑ์มาตรฐานแล้ว หน่วยงานอาจเตรียมการเพื่อขอรับการรับรองระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร โดยในขั้นแรก หน่วยงานจะต้องจัดเตรียมเอกสารเพื่อขอรับการรับรอง โดยจัดเตรียมข้อมูลลงในแบบฟอร์ม 1102-13 ซึ่งแบบฟอร์มดังกล่าวจะเป็นแบบฟอร์มที่สำคัญที่สุดที่จะปรากฏในเอกสารเพื่อขอรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร จากคณะกรรมการประเมิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

รายละเอียดเพื่อขอรับการประเมินเพื่อขอรับการรับรอง
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายวิชาการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 9 กรมพัฒนาที่ดิน จังหวัดนครสวรรค์




การกิจหลัก



การกิจรอง



การกิจสนับสนุน

เกณฑ์มาตรฐาน	น้ำหนัก	แหล่งพิสูจน์อ้างอิง	ตัวชี้วัด	วิธีคิดคะแนน		การประเมินสถานภาพปัจจุบัน	กิจกรรม/โครงการเพื่อยกระดับ	การประเมินสถานภาพหลังทำ P.S.O. 1102 (ระดับใหม่)	ประโยชน์ที่ได้รับในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน
				ไม่มีระบบอินตราเน็ต	มีโครงการติดตั้งระบบอินตราเน็ต				
การสื่อสารภายในหน่วยงาน 	15	คำสั่งกรมพัฒนาที่ดินที่ 102/2545 ลงวันที่ 5 มกราคม 2545 (1902-F01) ตู้อเอกสาร 01-01	มีระบบอินตราเน็ตที่สมบูรณ์สำหรับ การติดต่อภายในหน่วยงาน	0	ไม่มีระบบอินตราเน็ต	สถานภาพ = 0 ปัจจุบันยังไม่มีการติดตั้งระบบอินตราเน็ตในกองแผนงาน	โครงการ 1102-1902-01	สถานภาพ = 1 มีโครงการติดตั้งระบบอินตราเน็ตในปีงบประมาณ 2545 โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการแต่งตั้งระบบอินตราเน็ตแล้ว	การจัดทำโครงการดังกล่าวส่งผลให้มีการพิจารณาการติดตั้งระบบอินตราเน็ตโดยยังไป
				1	มีโครงการติดตั้งระบบอินตราเน็ตแต่ยังไม่สมบูรณ์				
				2	มีการติดตั้งระบบอินตราเน็ตแต่ยังไม่สมบูรณ์				
				3	มีระบบอินตราเน็ตที่สมบูรณ์ใช้งานได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ				
		รายงานการประชุมหัวหน้าฝ่าย (1902-F20) ตู้อเอกสาร 02-01	มีการประชุมหัวหน้าหน่วยงานย่อยเป็นประจำทุกเดือน	0	ไม่มีการประชุมตลอดทั้งปี	สถานภาพ = 1 มีการประชุมหัวหน้าฝ่ายปีละครั้ง	กิจกรรม 1102-1902-02	สถานภาพ = 2 มีการวางแผนการประชุมหัวหน้าฝ่ายให้มีการประชุมอย่างน้อยทุก 3 เดือน	ทำให้ทราบความต้องการของแต่ละฝ่าย มีประโยชน์ในการประสานงาน
				1	มีการประชุมปีละ 1-3 ครั้ง				
				2	มีการประชุมทุก 3 เดือน				
				3	มีการประชุมทุกเดือน				
แฟ้มเอกสาร 1902 - F11 ตู้อเอกสาร 03-01			มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ภายในหน่วยงานทุกสัปดาห์	0	ไม่มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์	สถานภาพ = 2 มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ในบริเวณห้องโถงด้านหน้าของอาคารใหญ่	กิจกรรม 1102-1902-03	สถานภาพ = 3 มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ทุกสัปดาห์ โดยให้ข้อมูลใหม่ๆ ทางด้านวิชาการ ผลงานวิจัย และข่าวทั่วไปที่น่าสนใจ	ทำให้บุคลากรและประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวในทางวิชาการเกษตร โดยเฉพาะเรื่องดิน ปุ๋ย น้ำ และอื่นๆ
				1	มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เฉพาะเมื่อมีการจัดงานในโอกาสต่างๆ				
				2	มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ทุกเดือน				
				3	มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ทุกสัปดาห์				

แบบฟอร์ม 1102-13

รายละเอียดเพื่อขอรับการประเมินเพื่อขอรับการรับรอง
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายวิชาการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 9 กรมพัฒนาที่ดิน จังหวัดนครสวรรค์




การกิจหลัก



การกิจรอง



การกิจสนับสนุน

เกณฑ์ มาตรฐาน	น้ำหนัก	แหล่งพิสูจน์ อ้างอิง	ตัววัด	วิธีวัดคะแนน				การประเมิน สถานภาพปัจจุบัน	กิจกรรม/โครงการ เพื่อยกระดับ	การประเมินสถานภาพ หลังทำ P.S.O. 1102 (ระดับใหม่)	ประโยชน์ที่ได้รับ ในแต่ละเกณฑ์ มาตรฐาน
				0	1	2	3				
การสื่อสาร ระหว่าง หน่วยงาน 	15	แฟ้มเอกสาร 1902-F02 ตู้เอกสาร 01-01	มีการใช้ระบบการ สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ในการติดต่อระหว่าง หน่วยงาน	0	ไม่มีระบบการสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์เลย	1	มีระบบการส่งจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล โดยใช้เฉพาะส่วนบุคคล	ไม่มีระบบการสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์ หาก ต้องการใช้จะไม่ขอ ใช้จากหน่วยงาน อื่น	โครงการ 1102-1902-04	สถานภาพ = 1 มีการใช้อีเมลเฉพาะส่วน บุคคลอย่างไม่เป็น ทางการ	ทำให้การสื่อสาร ระหว่างหน่วยงาน เป็นไปอย่างรวดเร็ว เอื้อประโยชน์ต่อการ ประสานงาน และ การประชาสัมพันธ์ ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น
				2	มีระบบการส่งอีเมลที่เป็น ทางการ						
				3	เจ้าหน้าที่ทุกคนมีทักษะใน การรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
				0	ไม่มีการประชุมตลอดทั้งปี						
รายงานการประชุม ระหว่างหน่วยงาน แฟ้มเอกสาร 1902-F121 ตู้เอกสาร 02-01			มีการจัดประชุม ร่วมกับหน่วยงาน ข้างเคียงเป็นประจำ ทุกเดือน	1	มีการประชุมปีละ 1-3 ครั้ง	2	มีการประชุมทุก 3 เดือน	กิจกรรม 1102-1902-05	สถานภาพ = 1 มีแผนงานการประชุมกับ หน่วยงานข้างเคียง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	ทำให้ทราบ ความเป็นไปและ ความต้องการของ หน่วยงานข้างเคียง และสามารถประสาน ความต้องการซึ่งกัน และกันได้ดียิ่งขึ้น	
				3	มีการประชุมทุกเดือน						
				0	ไม่มีการประชุมตลอดทั้งปี						

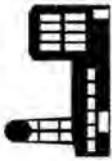
รายละเอียดเพื่อขอรับการประเมินเพื่อขอรับการรับรอง
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายวิชาการ สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 9 กรมพัฒนาที่ดิน จังหวัดนครสวรรค์

การกิจหลัก

การกิจรอง

การกิจสนับสนุน

เกณฑ์ มาตรฐาน	น้ำหนัก	แหล่งข้อมูล อ้างอิง	ตัวชี้วัด	วิธีวัดคะแนน		การประเมิน สถานภาพปัจจุบัน	กิจกรรม/โครงการ เพื่อยกระดับ	การประเมินสถานภาพ หลังทำ P.S.O. 1102 (ระดับใหม่)	ประโยชน์ที่ได้รับ ในแต่ละเกณฑ์ มาตรฐาน
				0	1				
องค์กรกับ ประชากรเป้าหมาย 	10	คำสั่งที่ 95/2545 ลงวันที่ 3 มกราคม 2545 (1902-F03)	มีการจัดทำเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	ไม่มีแผนงานจัดทำเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	0	สถานภาพ = 1 มีการแต่งตั้งคณะ กรรมการพัฒนา เว็บไซต์ของกอง แผนงาน	โครงการ 1102-1902-06	สถานภาพ = 2 มีการจัดทำเว็บไซต์ของ กองแผนงาน แต่ยังไม่ เสร็จสมบูรณ์	หากการจัดทำเว็บไซต์ เสร็จสมบูรณ์ จะมี ประโยชน์ต่อ ประชาชนในการ ทราบการบริการทาง วิชาการของฝ่าย และ สามารถให้บริการ ประชาชนได้ทั่วถึง มากยิ่งขึ้น
				มีการตั้งคณะกรรมการเพื่อ ดำเนินงานจัดทำเว็บไซต์ของ หน่วยงาน	1				
				มีการจัดทำเว็บไซต์ แต่ยังไม่ สมบูรณ์	2				
				มีเว็บไซต์ที่สมบูรณ์ และมี การปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย อย่างต่อเนื่อง	3				
		เอกสารแนบ (1902-F05)	มีการจัดทำแผนพัฒนา ประชาสัมพันธ์ทุก 6 เดือน	0	0	สถานภาพ = 2 มีการจัดทำแผนพัฒนา ประชาสัมพันธ์ปีละ 1 ครั้ง โดยเสนอ เนื้อหาสาระของ แผนงานประจำปี	กิจกรรม 1102-1902-07	สถานภาพ = 3 มีการจัดทำแผนพัฒนา ประชาสัมพันธ์ปีละ 2 ครั้ง	ทำให้สื่อข้อมูลทาง วิชาการเกษตรให้ แก่ประชาชนอย่าง ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น
			มีการจัดทำแผนพัฒนา ประชาสัมพันธ์ปีละครั้ง	1	1				
			มีการจัดทำแผนพัฒนา ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง	3	3				

รายละเอียดเพื่อขอรับการประเมินเพื่อขอรับการรับรอง
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายวิชาการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 9 กรมพัฒนาที่ดิน จังหวัดนครสวรรค์




ภารกิจหลัก



ภารกิจรอง



ภารกิจสนับสนุน

เกณฑ์มาตรฐาน	น้ำหนัก	แหล่งข้อมูลอ้างอิง	ตัวชี้วัด	วิธีคิดคะแนน	การประเมินสถานะภาพปัจจุบัน	กิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้อง	การประเมินสถานะภาพหลังทำ P.S.O. 1102 (ระดับใหม่)	ประโยชน์ที่ได้รับในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน	
เนื้อหาการสื่อสาร 	10	www.idd.go.th	ครอบคลุมข่าวสารที่จำเป็นสำหรับผู้รับอย่างครบถ้วน	0	มีเนื้อหาเฉพาะข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน	สถานภาพ = 0 เนื้อหาการสื่อสารประกอบด้วย ประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไปของ หน่วยงาน ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ โครงสร้าง องค์การ เป็นต้น	โครงการ 1102-1902-08	สถานภาพ = 1 เพิ่มเนื้อหาการสื่อสารในส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ การปรับเปลี่ยนผู้บริหาร ข้อมูลใหม่ๆ ทงวิชาการ หรือผลงานวิจัยใหม่ๆ ค่าเดือนต่างๆ เป็นต้น	ประชาชนทั่วไปได้รับประโยชน์ในทางวิชาการ ทำให้ทำการเกษตรตามหลักวิชาการ ได้ผลดีมากยิ่งขึ้น
				1	0 + ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของหน่วยงาน				
				2	1 + ข้อมูลภายนอกโดยทั่วไป				
				3	2 + ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและผู้รับสื่อ				

รายละเอียดเพื่อขอรับการประเมินเพื่อขอรับการรับรอง
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายวิชาการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 9 กรมพัฒนาที่ดิน จังหวัดนครสวรรค์

การกิจหลัก การกิจรอง การกิจสนับสนุน


เกณฑ์ มาตรฐาน	น้ำหนัก	แหล่งข้อมูล อ้างอิง	ตัวชี้วัด	วิธีคิดคะแนน		การประเมิน สถานภาพปัจจุบัน	กิจกรรม/โครงการ เพื่อยกระดับ	การประเมินสถานภาพ หลังทำ P.S.O. 1102 (ระดับใหม่)	ประโยชน์ที่ได้รับ ในแต่ละเกณฑ์ มาตรฐาน
				0	1				
การนำเสนอ	10	แฟ้มเอกสาร 1902-F13	มีรูปแบบการนำ เสนอข่าวสาร ที่หลากหลาย	0	มีการนำเสนอข่าวสารเป็น เอกสาร เช่น โบปถิว การปิด ป้ายประกาศภายในหน่วยงาน	สถานภาพ = 1 มีการจัดทำเอกสาร แผนผัง จดหมายข่าว ราย 3 เดือน และเผยแพร่ ข่าวทางหนังสือพิมพ์	โครงการ 1102-1902-07 1102-1902-09		การนำเสนอในรูปแบบ แผนที่หลากหลาย ทำให้น่าสนใจ มากขึ้น สามารถ กระจายข้อมูลทาง วิชาการให้แก่ ประชากรกลุ่ม เป้าหมายได้อย่าง ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น
				1	0 + เอกสารแผนผัง หรือ จดหมายข่าว				
				2	1 + เผยแพร่ข่าวสารทางสื่อ มวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์				
				3	2 + เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ หน่วยงาน				

แบบฟอร์ม 1102-13

รายละเอียดเพื่อขอรับการประเมินเพื่อขอรับการรับรอง
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายวิชาการ สำนักงานพัฒนาที่ดิน จังหวัดนครสวรรค์

 การกิจหลัก การกิจรอง การกิจสนับสนุน

เกณฑ์ มาตรฐาน	น้ำหนัก	แหล่งข้อมูล อ้างอิง	ตัวชี้วัด	วิธีคิดคะแนน				การประเมิน สถานภาพปัจจุบัน	กิจกรรม/โครงการ เพื่อยกระดับ	การประเมินสถานภาพ หลังทำ P.S.O. 1102 (ระดับใหม่)	ประโยชน์ที่ได้รับ ในแต่ละเกณฑ์ มาตรฐาน
				0	1	2	3				
ระบบเครือข่าย การสื่อสาร 	10	เอกสารแม่แบบ 1902-F05	มีการพัฒนา เครือข่ายการสื่อสาร ให้ครบทุกกลุ่ม ประชากรเป้าหมาย	0	มีการสื่อสารเฉพาะภายใน หน่วยงาน	0 1 2 3	0	มีการสื่อสารเฉพาะ ภายในหน่วยงาน ผ่านทางระบบเว็บ เอกสาร	สถานภาพ = 2 มีการสื่อสารทั้งภายใน และกับหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง และกับประชาชนที่มา ติดต่อโดยแจกแผ่นพับ	สามารถสื่อสารกับ หน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้องและ ประชาชนที่มาติดต่อ ได้กว้างขวางมาก ยิ่งขึ้น	
				1	0 + หน่วยงานภายนอกที่ เกี่ยวข้อง		1				
				2	1 + ประชาชนที่มาติดต่อกับ หน่วยงาน		2				
				3	2 + กลุ่มเป้าหมายอื่นๆ		3				
		เพิ่มเอกสาร 1902-F06	มีการติดตั้งระบบ ฝากข้อความ อัตโนมัติใน โทรศัพท์ภายใน ทุกเครื่อง	0	มีการติดตั้งระบบโทรศัพท์ ธรรมดา ซึ่งยังไม่เพียงพอ กับการใช้งาน	0	มีการติดตั้งระบบ โทรศัพท์ธรรมดา อย่างทั่วถึงทุกจุด ของการปฏิบัติงาน	สถานภาพ = 2 มีโครงการติดตั้งระบบ โทรศัพท์อัตโนมัติโดย รวมของฝ่ายวิชาการ	โครงการติดตั้งระบบ โทรศัพท์อัตโนมัติ ทำให้คำตอบทาง วิชาการในลักษณะ พื้นฐานได้ เป็นการ ประหยัดเวลาในการ ทำงานของเจ้าหน้าที่ ได้ระดับหนึ่ง		
				1	มีการติดตั้งระบบโทรศัพท์ ธรรมดาอย่างเพียงพอ	1					
				2	1 + ติดตั้งระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติส่วนรวม	2					
				3	2 + ติดตั้งระบบฝากข้อความ ในโทรศัพท์ทุกเครื่อง	3					

รายละเอียดเพื่อขอรับการประเมินเพื่อขอรับการรับรอง
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายวิชาการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 9 กรมพัฒนาที่ดิน จังหวัดนครสวรรค์

การกิจหลัก

การกิจรอง

การกิจสนับสนุน


เกณฑ์มาตรฐาน	น้ำหนัก	แหล่งพิสูจน์อ้างอิง	ตัวชี้วัด	วิธีคิดคะแนน	การประเมินสถานภาพปัจจุบัน	กิจกรรม/โครงการเพื่อยกระดับ	การประเมินสถานภาพหลังทำ P.S.O. 1102 (ระดับใหม่)	ประโยชน์ที่ได้รับในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน
การพัฒนาสื่อ	10	แฟ้มเอกสาร 1902-F16	มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เรื่องการสื่อสารและการพัฒนาสื่ออย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	0	ไม่มีการจัดอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่ในเรื่องการสื่อสารและการพัฒนาสื่อเลยใน 1 ปี	โครงการ 1102-1902-11	สถานภาพ = 1 มีการจัดอบรมภายในหน่วยงานเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อ ปีละ 1 ครั้ง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการผลิตและปฏิบัติงานด้านสื่อมากขึ้น ทำให้สื่อมีความน่าสนใจ ส่งผลให้การประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ ได้ผลมากยิ่งขึ้น
			มีการจัดอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสื่อไปอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	1	มีการจัดอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสื่อไปอบรมรวมความรู้เพิ่มเติม			
			1 + ส่งบุคลากรด้านอื่นๆ ไปอบรมด้วย	2				
			มีการรับสมัครผู้ชำนาญงานเฉพาะด้านเพื่อทำหน้าที่ในการสื่อสาร	3				
		แฟ้มเอกสาร 1902-F13	มีการพัฒนาสื่อต่างๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	0	ใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์รูปแบบเดิมมานานกว่า 1 ปี	โครงการ 1102-1902-09	สถานภาพ = 2 มีการจัดทำจดหมายข่าว ปีละอย่างน้อย 3 ครั้ง	การจัดทำจดหมายข่าวเป็นการขยายช่องทางการนำเสนอความรู้ทางวิชาการเพิ่มขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์
มีการพัฒนาสื่อต่างๆ ปีละ 1 ครั้ง	1	มีการพัฒนาสื่อต่างๆ ปีละ 1 ครั้ง						
มีการพัฒนาสื่อต่างๆ ปีละ 2 ครั้ง	2	มีการพัฒนาสื่อต่างๆ ปีละ 2 ครั้ง						
			มีการพัฒนาสื่อต่างๆ ปีละ 3 ครั้ง	3	มีการพัฒนาสื่อต่างๆ ปีละมากกว่า 2 ครั้ง			

แบบฟอร์ม 1102-13

รายละเอียดเพื่อขอรับการประเมินเพื่อขอรับการรับรอง
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายวิชาการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 9 กรมพัฒนาที่ดิน จังหวัดนครสวรรค์

 การกิจหลัก การกิจรอง การกิจสนับสนุน

เกณฑ์ มาตรฐาน	น้ำหนัก	แหล่งพิสูจน์ อ้างอิง	ตัวชี้วัด	วิธีคิดคะแนน	การประเมิน สถานภาพปัจจุบัน	กิจกรรม/โครงการ เพื่อยกระดับ	การประเมินสถานภาพ หลังทำ P.S.O. 1102 (ระดับใหม่)	ประโยชน์ที่ได้รับ ในแต่ละเกณฑ์ มาตรฐาน								
วัสดุอุปกรณ์ 	10	เพิ่มเอกสาร 1902-F15	มีการจัดตั้งงบประมาณเพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการสื่อสารอย่างครบถ้วน ได้แก่ เทปบันทึกเสียง โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่อง LCD เครื่องถ่ายภาพเอกสาร กล้องถ่ายภาพวิดีโอ โทรศัพท์แว้วภาพกราฟฟิค	<table border="1"> <tr> <td>0</td> <td>มีการใช้เพียงอุปกรณ์พื้นฐานในการผลิตสื่อและการปฏิบัติงาน</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>0 + การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นครั้งคราว</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1 + มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยบ่อยครั้ง</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2 + มีการจัดซื้อจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการผลิตสื่อ</td> </tr> </table>	0	มีการใช้เพียงอุปกรณ์พื้นฐานในการผลิตสื่อและการปฏิบัติงาน	1	0 + การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นครั้งคราว	2	1 + มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยบ่อยครั้ง	3	2 + มีการจัดซื้อจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการผลิตสื่อ	สถานภาพ = 0 มีการใช้อุปกรณ์พื้นฐานในการผลิตสื่อและการปฏิบัติงาน เช่น การเขียนแผ่นใสสำหรับใช้กับเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ	โครงการ 1102-1902-10	สถานภาพ = 1 มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อเป็นครั้งคราว เช่น ผลิตสื่อโดยใช้โปรแกรม powerpoint ในบางครั้ง	การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและหลากหลายทำให้การสื่อสารมีความน่าสนใจ และเข้าถึงประชาชนได้มากยิ่งขึ้น
0	มีการใช้เพียงอุปกรณ์พื้นฐานในการผลิตสื่อและการปฏิบัติงาน															
1	0 + การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นครั้งคราว															
2	1 + มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยบ่อยครั้ง															
3	2 + มีการจัดซื้อจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการผลิตสื่อ															

รายละเอียดเพื่อขอรับการประเมินเพื่อขอรับการรับรอง
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายวิชาการ สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 9 กรมพัฒนาที่ดิน จังหวัดนครสวรรค์




การกิจหลัก



การกิจรอง



การกิจสนับสนุน


เกณฑ์ มาตรฐาน	น้ำหนัก	แหล่งข้อมูล อ้างอิง	ตัวชี้วัด	วิธีคิดคะแนน			การประเมิน สถานภาพปัจจุบัน	กิจกรรม/โครงการ เพื่อยกระดับ	การประเมินสถานภาพ หลังทำ P.S.O. 1102 (ระดับใหม่)	ประโยชน์ที่ได้รับ ในแต่ละเกณฑ์ มาตรฐาน
				0	1	2				
บุคลากรด้าน การสื่อสาร 	5	คำสั่งที่ 49/2545 (1902-F24)	จัดให้มีทีมบุคลากร ทางด้านสื่อสาร เป็นการเฉพาะ	ไม่มีกรรมการมอบหมายงานด้าน การสื่อสารให้บุคลากรคนใด คนหนึ่งดำเนินการ	มีการมอบหมายงานด้าน การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรดำเนินการ	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ สื่อสารและประชาสัมพันธ์	สถานภาพ = 0 ไม่มีการมอบหมาย งานด้านการสื่อสาร ให้บุคลากรคนใด คนหนึ่งดำเนินการ ทำให้ขาดความ ชำนาญในการผลิต สื่อ และใช้เวลา ในการผลิต	กิจกรรม 1102-1902-11	สถานภาพ = 1 มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ที่มีความชำนาญทำหน้าที่ ในการผลิตสื่อ เพื่อให้รับ ผลิตสื่อในการผลิตสื่อ และทำให้การทำงานมี ประสิทธิภาพมากขึ้น	มีบุคลากรที่รับ ผิดชอบในด้านสื่อ ทำให้การสื่อสารมี ความต่อเนื่อง และ ประชาชนได้รับรู้ ข่าวสารทางวิชาการ รวดเร็ว สม่่าเสมอ มากยิ่งขึ้น
				0	1	2				
				0	1	2				
				0	1	2				

แบบฟอร์ม 1102-13

รายละเอียดเพื่อขอรับการประเมินเพื่อขอรับการรับรอง
ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายวิชาการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 9 กรมพัฒนาที่ดิน จังหวัดนครสวรรค์

 ภารกิจหลัก ภารกิจรอง ภารกิจสนับสนุน

เกณฑ์ มาตรฐาน	น้ำหนัก	แหล่งพิสูจน์ อ้างอิง	ตัวชี้วัด	วิธีคิดคะแนน	การประเมิน สถานภาพปัจจุบัน	กิจกรรม/โครงการ เพื่อยกระดับ	การประเมินสถานภาพ หลังทำ P.S.O. 1102 (ระดับใหม่)	ประโยชน์ที่ได้รับ ในแต่ละเกณฑ์ มาตรฐาน	
แผนงานสื่อสาร 	15	คำสั่งที่ 54/2545 (1902-F23)	มีแผนงานการสื่อสาร ของหน่วยงานทั้ง แผนประจำปี และ แผนกลยุทธ์	0	สถานภาพ = 1 มีแผนงาน ประชาสัมพันธ์ ประจำปี แต่ การดำเนินการไม่ได้ เป็นไปตามแผนงาน	กิจกรรม 1102-1902-12	มีคำสั่งแต่งตั้งคณะ กรรมการประชาสัมพันธ์ เพื่อดูแลงานด้าน ประชาสัมพันธ์ให้เป็นไป ตามแผนงานที่กำหนดไว้	การประชาสัมพันธ์ได้รับ ในแต่ละเกณฑ์ มาตรฐาน การประชาสัมพันธ์ และสื่อสาร เป็นไปตามแผนงาน ที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ การประชาสัมพันธ์ มีความต่อเนื่อง และประชาชนได้ รับประโยชน์ทาง ด้านวิชาการเพิ่ม มากขึ้น	
			ไม่มีความจำเป็น การประชาสัมพันธ์ประจำปี	1					มีการจัดทำแผนงาน ประชาสัมพันธ์ประจำปี
			มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ตามแผนการประชาสัมพันธ์	2					มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ตามแผนการประชาสัมพันธ์
			มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้าน การประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงาน	3					มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้าน การประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงาน

สรุปความ

ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐมีทั้งหมด 12 ขั้นตอน ได้แก่

- ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์และกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน
- ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดพันธกิจและเป้าหมาย
- ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดภารกิจ
- ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดน้ำหนักคะแนนของเกณฑ์มาตรฐาน
- ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดลักษณะของการดำเนินงานก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน
- ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดตัวชี้วัดและวิธีคิดคะแนน
- ขั้นตอนที่ 8 การจัดทำแผน กิจกรรม/โครงการยกระดับ
- ขั้นตอนที่ 9 การดำเนินการตามกิจกรรม/โครงการยกระดับ
- ขั้นตอนที่ 10 การกำหนดลักษณะของการดำเนินงานภายหลังพัฒนาระบบมาตรฐาน
- ขั้นตอนที่ 11 การกำหนดประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาระบบมาตรฐาน
- ขั้นตอนที่ 12 การจัดทำเอกสารเพื่อขอรับการตรวจรับรอง

หน่วยงานที่ประสงค์จะดำเนินการพัฒนาระบบการสื่อสารตามระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร ควรพิจารณาใช้แบบฟอร์มต่างๆ ตั้งแต่แบบฟอร์ม 1102-1 จนถึง 1102-13 ด้วย จึงจะทำให้การพัฒนาระบบการสื่อสารสู่มาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยรวดเร็ว

บทที่ 4

องค์ประกอบของเอกสารเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน ระบบการสื่อสารในภาครัฐ

บทนี้จะกล่าวถึงองค์ประกอบของเอกสารเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานระบบการสื่อสาร (ระบบมาตรฐาน 1102) เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติในการผลิตเอกสารของหน่วยงานที่ประสงค์จะขอรับการประเมินให้เป็นไปในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ในบทที่ 2-3 ได้กล่าวถึงแนวคิดของการพัฒนาระบบการสื่อสารในภาครัฐ และขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานในภาครัฐ ซึ่งหน่วยงานสามารถใช้แบบฟอร์มทั้งหมด 13 ชุด ตั้งแต่แบบฟอร์ม 1102-1 ถึง 1102-13 ตามลำดับ เป็นกรอบในการพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงาน ทั้งนี้แบบฟอร์มสุดท้ายคือแบบฟอร์ม 1102-13 จะเป็นแบบฟอร์มที่สำคัญที่สุด เพราะจะเป็นภาพรวมของขั้นตอนการพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ และแบบฟอร์ม 1102-13 นี้จะเป็นหัวใจของเอกสารที่หน่วยงานจะต้องรวบรวมและจัดทำขึ้นเพื่อส่งประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการประเมินจากสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย เพื่อให้การรับรองระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสารของหน่วยงาน

ผลผลิตของการพัฒนาระบบการสื่อสารตามขั้นตอน 12 ขั้นตอนที่กล่าวในบทที่ 3 นั้น หน่วยงานจะต้องนำมารวบรวมเป็นเอกสารสำคัญ เพื่อใช้ประกอบการขอรับการประเมินระบบมาตรฐานการสื่อสาร องค์ประกอบของเอกสารเล่มนี้จะประกอบด้วย 3 ส่วน แต่ละส่วนประกอบไปด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนนำ

ประกอบด้วย

1) ปกหน้า

มีรายละเอียดชื่อหน่วยงาน และระบบมาตรฐานที่ขอรับการประเมิน กับอาจให้มีรูปภาพของหน่วยงานเพื่อความสวยงาม

2) คำนำ เป็นการกล่าวนำในนามของหน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงาน

3) สารบัญ

ส่วนที่ 2 ส่วนเนื้อเรื่อง

ประกอบด้วยบทต่างๆ 4 บทดังต่อไปนี้

1) บทที่ 1 บทนำ

กล่าวถึงความเป็นมาของการริเริ่มพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงาน ไปสู่ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร

2) บทที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน

ในส่วนนี้ประกอบไปด้วยหัวข้อย่อยดังต่อไปนี้

- 2.1 ชื่อหน่วยงาน สถานที่ตั้ง
- 2.2 วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน
- 2.3 พันธกิจของหน่วยงาน
- 2.4 ภารกิจหลัก ภารกิจรอง และภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
- 2.5 การแบ่งส่วนราชการ
- 2.6 แผนภูมิโครงสร้างองค์การ

3) บทที่ 3 การพัฒนาระบบการสื่อสาร (ระบบมาตรฐาน 1107)

เป็นการนำเสนอแบบฟอร์มที่ 1102-13 ซึ่งเป็นแบบฟอร์มสุดท้ายอันเป็นผลมาจากการพัฒนาแบบฟอร์มที่ 1102-1 ถึง 1102-12 ของหน่วยงานย่อยแต่ละหน่วย ซึ่งหากหน่วยงานประกอบไปด้วยหน่วยงานย่อยหลายหน่วยงาน เช่น แบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ หลายฝ่าย ก็ให้จำแนกแบบฟอร์มนั้นตามฝ่ายต่างๆ และนำเสนอรวมเข้าด้วยกัน ในส่วนที่ 3 นี้เรียงลำดับกันไป ดังนั้น ส่วนที่ 3 นี้จะเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดเพราะจะบรรยายละเอียดของการพัฒนาระบบการสื่อสารในภาพรวม กล่าวคือ จะแสดงให้เห็นถึงการกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละภารกิจของแต่ละหน่วยงานย่อย การกำหนดน้ำหนักคะแนน การกำหนดเงื่อนไขในการคิดคะแนนของการพัฒนาในระดับต่างๆ การระบุสถานภาพเดิมก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 การริเริ่มกิจกรรม/โครงการเพื่อยกระดับในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน การระบุสถานภาพใหม่ภายหลังพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 และการระบุประโยชน์ที่ได้รับภายหลังการพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 **องค์ประกอบของบทที่ 3 มีดังนี้**

3.1 ชื่อหน่วยงานย่อยที่ 1

- 3.1.1 รายละเอียดของแบบฟอร์มที่ 1102-13 ของภารกิจหลัก
- 3.1.2 รายละเอียดของแบบฟอร์มที่ 1102-13 ของภารกิจรอง
- 3.1.3 รายละเอียดของแบบฟอร์มที่ 1102-13 ของภารกิจสนับสนุน

3.2 ชื่อหน่วยงานย่อยที่ 2

- 3.2.1 รายละเอียดของแบบฟอร์มที่ 1102-13 ของภารกิจหลัก
- 3.2.2 รายละเอียดของแบบฟอร์มที่ 1102-13 ของภารกิจรอง
- 3.2.3 รายละเอียดของแบบฟอร์มที่ 1102-13 ของภารกิจสนับสนุน

ฯลฯ

4) บทที่ 4 รายละเอียดของกิจกรรม/โครงการยกระดับ

เป็นการรวบรวมรายละเอียดของกิจกรรม/โครงการเพื่อยกระดับระบบการสื่อสารในหน่วยงาน หรือแบบฟอร์ม 1102-8 ของหน่วยงานย่อยต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน โดยจำแนกออกเป็นฝ่าย และกำหนดเลขที่ของกิจกรรม/โครงการยกระดับของแต่ละฝ่ายให้เป็นระบบที่ชัดเจน องค์ประกอบของบทที่ 4 มีดังนี้

4.1 ชื่อหน่วยงานย่อยที่ 1

รายละเอียดของกิจกรรม/โครงการยกระดับของหน่วยงานย่อยที่ 1 เรียงลำดับหมายเลขของกิจกรรม/โครงการ

4.2 ชื่อหน่วยงานย่อยที่ 2

รายละเอียดของกิจกรรม/โครงการยกระดับของหน่วยงานย่อยที่ 2 เรียงลำดับหมายเลขของกิจกรรม/โครงการ

ฯลฯ

5) บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ

เป็นการเขียนสรุปการพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 ของหน่วยงาน รวมถึงการกล่าวถึงกิจกรรมยกระดับโดยรวม และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการพัฒนาระบบ ตลอดจน ข้อเสนอแนะต่างๆ ทั้งในส่วน of หน่วยงานที่ประสงค์จะขอรับการรับรองระบบมาตรฐาน และข้อเสนอแนะในส่วนของผู้เชี่ยวชาญที่ให้บริการการส่งเสริมระบบมาตรฐานในภาพรวม

ส่วนที่ 3 ภาคผนวก

ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

1) รายละเอียดการพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงาน

เป็นการรวบรวมรายละเอียดในการพัฒนาแบบฟอร์มที่ 1102-1 ถึง 1102-12 ของทุกหน่วยงานย่อยเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อผลในการอ้างอิงที่มาของรายละเอียดในบทที่ 3 ที่บางครั้งอาจให้รายละเอียดไม่เพียงพอเนื่องจากความจำกัดของช่องว่างในแต่ละคอลัมน์

- 2) รายชื่อคณะกรรมการพัฒนาระบบมาตรฐานสากล ระบบการสื่อสารของหน่วยงาน
- 3) รายชื่อทีมงานพัฒนาเอกสารประกอบการตรวจประเมิน
- 4) รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการสื่อสารตามมาตรฐาน 1102

สรุปความ

เอกสารเพื่อขอรับการประเมินระบบการสื่อสาร (ระบบมาตรฐาน 1102) ของหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะขอรับการรับรองมาตรฐานระบบการสื่อสารประกอบด้วย 3 ส่วน คือส่วนแรกเป็นส่วนของปกหน้า คำนำ และสารบัญ ส่วนที่สองเป็นส่วนเนื้อเรื่อง ซึ่งประกอบไปด้วย 5 บท คือบทที่ 1 บทนำ บทที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน บทที่ 3 การพัฒนาระบบการสื่อสาร (ระบบมาตรฐาน 1102) บทที่ 4 รายละเอียดของกิจกรรม / โครงการยกระดับ และบทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 3 คือ ภาคผนวก ซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดของการพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงาน และรายชื่อคณะกรรมการและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงาน

บทที่ 5

เงื่อนไขของความสำเร็จในการพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ

ในบทนี้จะกล่าวถึงเงื่อนไขของความสำเร็จในการพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ โดยใน ส่วนแรกจะครอบคลุมถึงการติดต่อเพื่อขอรับการส่งเสริมระบบการสื่อสาร (ระบบมาตรฐาน 1102) และเงื่อนไขของความสำเร็จในการพัฒนาระบบการสื่อสารในภาครัฐรวม 9 ประการ พร้อมทั้งเสนอแผนภาพของเงื่อนไขดังกล่าวในตอนท้ายด้วย

1. การติดต่อเพื่อขอรับการส่งเสริมระบบการสื่อสาร (ระบบมาตรฐาน 1102)

หน่วยงานภาครัฐใดก็ตามที่ประสงค์จะพัฒนาระบบการสื่อสารของตน เพื่อขอรับการรับรองระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ระบบการสื่อสาร หรือระบบมาตรฐาน 1102 จะต้องเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการพัฒนาระบบการสื่อสารให้เป็นผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยในการติดต่อเพื่อขอรับการส่งเสริมระบบการสื่อสาร เพื่อขอรับการตรวจรับรองต่อไปนั้น หน่วยงานควรดำเนินการดังนี้คือ (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย)

1. หน่วยงานติดต่อไปยังสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ. โดยแจ้งความประสงค์ในการพัฒนาระบบการสื่อสาร (ระบบมาตรฐาน 1102) เพื่อให้สถาบันจัดส่งเจ้าหน้าที่ เพื่อประเมินความพร้อมเบื้องต้นของหน่วยงาน โดยเฉพาะความมุ่งมั่นของหน่วยงานที่จะดำเนินการพัฒนาระบบการสื่อสารไปสู่ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย
2. เมื่อหน่วยงานผ่านการพิจารณาจากสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทยแล้วว่ามีความพร้อม ก็จะจัดให้มีการลงนามในสัตยาบันร่วมกันระหว่างสถาบันฯ กับหน่วยงาน เพื่อเป็นเสมือนสัญญาะหว่างกันว่าจะดำเนินการพัฒนาระบบการสื่อสารให้บรรลุผลสัมฤทธิ์
3. เมื่อจัดทำสัตยาบันเรียบร้อยแล้ว สถาบันฯ จะจัดส่งผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นที่ปรึกษาด้านวิชาการในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบการสื่อสารให้กับหน่วยงาน โดยหน่วยงานไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ การส่งเสริมนี้อาจใช้เวลาตั้งแต่ 4-6 เดือน ขึ้นอยู่กับความพร้อมและสภาพเดิมของหน่วยงาน ตลอดจนความตั้งใจสนับสนุนของหัวหน้าส่วนราชการและความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

4. หน่วยงานลงมือดำเนินการจริง ตามรายละเอียดในการพัฒนาระบบการสื่อสาร เมื่อดำเนินการจนถึงระดับที่เห็นว่าพร้อมแล้วที่จะขอรับการตรวจรับรอง หน่วยงานก็สามารถแจ้งไปที่สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทยเพื่อนัดหมายให้สถาบันฯ ส่งคณะกรรมการตรวจประเมินไปทำการตรวจประเมินสัมฤทธิ์ผลของหน่วยงาน
5. หากคณะกรรมการตรวจประเมินมีมติให้ความเห็นชอบในสัมฤทธิ์ผลของการพัฒนาระบบการสื่อสาร ก็จะนำเสนอคณะกรรมการรับรองมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ เพื่อพิจารณารับรองอย่างเป็นทางการต่อไป

ในระหว่างการดำเนินการพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานเพื่อมุ่งสู่ระบบมาตรฐาน 1102 นั้น หน่วยงานอาจประสบปัญหาและอุปสรรคนานัปการ นับตั้งแต่การให้ความร่วมมือจาก บุคลากรในฝ่ายต่างๆ ในการเข้าร่วมประชุมเพื่อพัฒนาระบบมาตรฐานด้านการสื่อสาร การสละเวลาของ บุคลากรจากงานประจำเพื่อมาพัฒนาระบบตามขั้นตอนต่างๆ และตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ การจัดทำเอกสารตามแบบฟอร์มต่างๆ และการจัดทำรายงานเพื่อเสนอขอรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการ การจัดทำสื่อประกอบการนำเสนอ ซึ่งกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ล้วนแต่ต้องใช้ความพยายาม ความมานะอดทน และความมุ่งมั่นอย่างแน่วแน่ของทุกฝ่าย จึงจะสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการพัฒนาตามระบบมาตรฐาน 1102 ได้

2. เงื่อนไขของความสำเร็จในการพัฒนาระบบการสื่อสารในภาครัฐ

เงื่อนไขของความสำเร็จในการพัฒนาระบบการสื่อสารในภาครัฐ ประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) **การริเริ่มของหัวหน้าหน่วยงาน** การพัฒนาระบบการสื่อสารจะไม่สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้หากหัวหน้าหน่วยงานไม่เป็นผู้หน้าที่มุ่งมั่นในการพัฒนานักกล่าวคือหัวหน้าหน่วยงานต้องมีความเข้าใจอย่างดี และเชื่อถือในระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร ว่าจะสามารถเป็นหนทางที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์สุดท้ายที่ มุ่งหวังของการให้บริการภาครัฐ นั่นคือประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับจากหน่วยงาน โดยหัวหน้าหน่วยงานอาจดำเนินการดังนี้

- 1.1 กำหนดเป็นนโยบาย หรือพันธกิจของหน่วยงานในการบรรลุระบบมาตรฐานสากลดังกล่าว
- 1.2 กำหนดแผนงานในการพัฒนาระบบมาตรฐาน โดยติดต่อประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญที่มาให้คำปรึกษา

- 1.3 แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของหน่วยงาน เพื่อให้มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 1.4 จัดประชุมหัวหน้างานในระดับต่างๆ เพื่อแสดงเจตนาารมณ์ในการพัฒนาระบบ ชี้แจงให้เห็นถึงความสำคัญ และขอรับฟังความคิดเห็นจากฝ่ายต่างๆ

2) **การจัดตั้งทีมงานพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของหน่วยงาน** ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลนั้น หน่วยงานจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนและแบบฟอร์มต่างๆ ดังนั้น ในการจัดทำเอกสารเพื่อส่งขอรับการประเมินนั้น จึงควรมีทีมงานที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ และความสอดคล้องกันของเอกสารแบบฟอร์มที่มาจากฝ่ายหรือหน่วยงานย่อยต่างๆ

3) **การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนับว่าเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานยกระดับในเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ บรรลุผลสำเร็จ เพราะจะต้องเป็นผู้ริเริ่มกิจกรรม/โครงการต่างๆ ในฝ่ายของตนเอง และต้องเป็นผู้ลงมือดำเนินการปฏิบัติจริงเพื่อให้บรรลุผลตามกิจกรรม/โครงการที่ตนเองได้กำหนดไว้ด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้วิเคราะห์กำหนดภารกิจ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ วิเคราะห์และกำหนดสถานภาพของหน่วยงาน ตลอดจนริเริ่มสร้างสรรค์แผน กิจกรรม/โครงการยกระดับตามเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ของระบบมาตรฐาน 1102 ดังนั้น จึงต้องอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังของผู้ปฏิบัติงาน ที่จะต้องอุทิศเวลานอกเหนือจากการปฏิบัติงานประจำของตนให้กับการพัฒนาระบบมาตรฐานอย่างจริงจัง

4) **ความสม่ำเสมอของการส่งเสริมของผู้เชี่ยวชาญ** การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลจะได้ผลและมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง หากผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการส่งเสริมแก่หน่วยงานสามารถให้คำแนะนำได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง เพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำในปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการพัฒนาเอกสาร และการจัดทำกิจกรรม/โครงการยกระดับ

5) **ความสม่ำเสมอในการรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ** ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลภาครัฐนั้น สำนักงาน ก.พ. จะจัดส่งผู้เชี่ยวชาญมาให้คำปรึกษาเป็นระยะเวลาประมาณ 4-6 เดือน ซึ่งจะต้องมีการนัดหมายเพื่อฟังคำบรรยาย และตรวจเอกสาร ตลอดจนการตรวจเยี่ยมหน่วยงานเพื่อดูความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานตามกิจกรรม/โครงการยกระดับ ดังนั้น ในการส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือทีมงานเพื่อรับฟังคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ จึงควรให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มาร่วมรับฟังคำแนะนำทุกครั้ง เพื่อผลของความต่อเนื่องและความก้าวหน้าของการดำเนินงาน หากหน่วยงานย่อยไม่ได้ส่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายคนเดิมมาฟังคำแนะนำ แต่ส่งเจ้าหน้าที่คนใหม่ที่ไม่ชำนาญกันมาฟังคำแนะนำในแต่ละครั้ง ก็อาจขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงานได้

6) **การกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ** คณะกรรมการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของหน่วยงาน ควรติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อมิให้การพัฒนาระบบเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน และมีทีมงานประจำที่มีอยู่เป็นอุปสรรคทำให้เกิดความล่าช้าในการพัฒนาระบบได้

7) **การให้สิ่งจูงใจแก่ทีมงานและผู้ปฏิบัติงาน** การพัฒนาระบบมาตรฐานจะดำเนินการไปได้ อย่างต่อเนื่องและมีความก้าวหน้าตามแผนงานได้นั้น หัวหน้าหน่วยงานจะต้องคิดวิธีจูงใจเพื่อเร่งเร้าให้เกิดความมานะพยายามในตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและทีมงาน ซึ่งอาจเป็นการปิดป้ายประกาศต่างๆ การให้รางวัลแก่หน่วยงานย่อยที่มีในผลการดำเนินงานที่ก้าวหน้า หรือการสร้างบรรยากาศให้มีการแข่งขัน ในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลในแต่ละฝ่าย เป็นต้น

8) **การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม** ระบบมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของ งานภาครัฐ เป็นระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติราชการในระบบเปิด ที่มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วม ดังนั้น หน่วยงานจึงต้องจัดกลไกให้ประชาชนหรือผู้มาติดต่อราชการได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจทำเป็นแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เป็นครั้งคราว หรือจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน โดยให้มีการดำเนินการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและมีการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากประชาชน มีการ วิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้ทราบทั่วกันภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูล พื้นฐานที่จะนำไปสู่การพัฒนาระบบการสื่อสารให้ดีขึ้น

9) **การจัดเตรียมแนวทางในการนำเสนอผลงาน** เมื่อได้มีการพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร และเห็นว่าพร้อมที่ขอรับการตรวจประเมินจากสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่ง ประเทศไทยแล้ว หน่วยงานควรเตรียมการเพื่อกำหนดแนวทางในการนำเสนอผลงานให้กระชับและชัดเจน โดยควรกำหนดตัวบุคคลผู้นำเสนอและจัดทำรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ โดยอาจร่วมกันพิจารณา และขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว

เงื่อนไขของความสำเร็จในการพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐแสดงให้เห็นในภาพ
ที่ 17

3. สรุปความ

ความสำเร็จในการพัฒนาระบบการสื่อสารสู่มาตรฐานสากล (ระบบมาตรฐาน 1102) ในภาครัฐขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ การริเริ่มของหัวหน้าหน่วยงานโดยอาจกำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน แต่งตั้ง คณะกรรมการพัฒนาระบบการสื่อสาร และจัดให้มีการประชุมสัมมนาในวงกว้าง ควรมีการจัดตั้งทีมงานพัฒนาระบบมาตรฐานสากลด้านการสื่อสาร การสนับสนุนและเต็มใจเข้ามามีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความสม่ำเสมอในการให้คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ความสม่ำเสมอในการรับฟังคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ การกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ การให้สิ่งจูงใจแก่ทีมงานและผู้ปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมซึ่งสำคัญมาก และสุดท้ายให้มีการจัดเตรียมแนวทางในการนำเสนอผลงานการพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อขอรับการประเมิน



ภาพที่ 17 เจ็อนไขของความสำเร็จในการพัฒนา ระบบการสื่อสารในภาครัฐตามเกณฑ์ มาตรฐานระบบมาตรฐาน 1102

บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

คู่มือการส่งเสริมระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบมาตรฐานด้านระบบการสื่อสาร และเพื่อความเข้าใจที่สอดคล้องตรงกันทั้งของผู้ให้คำแนะนำและหน่วยงาน สิ่งที่สำคัญก็คือ หน่วยงานจะต้องทำความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในวงกว้าง โดยอาจจัดให้มีการสัมมนาในหัวข้อของระบบการสื่อสารที่ดีในภาครัฐ ซึ่งประกอบไปด้วยมิติต่างๆ 10 มิติ หรือในที่นี้เรียกว่า “เกณฑ์มาตรฐาน” การสัมมนาดังกล่าวมุ่งหวังผลให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีความเข้าใจผลลัพธ์ที่ปลายทางของระบบการสื่อสารในภาครัฐที่มุ่งพัฒนาระบบการสื่อสารไปสู่ระบบเปิด กล่าวคือ การให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้ข้อมูล การมุ่งเสนอข่าวสารที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์แก่ประชาชน ตลอดจนการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการได้รับข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐ ภายหลังจากการสัมมนาจะทำให้บุคลากรของหน่วยงานมีความเข้าใจที่ถูกต้องของการพัฒนาระบบการสื่อสารของภาครัฐในระบบเปิด และจะให้ความสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาระบบมาตรฐานต่อไป อย่างไรก็ตาม คู่มือฉบับนี้ได้พยายามกล่าวถึงแนวคิดของการพัฒนาระบบการสื่อสารในภาครัฐแล้วในบทที่ 2 ซึ่งหน่วยงานอาจให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการทำความเข้าใจในเกณฑ์มาตรฐานของระบบการสื่อสารในภาครัฐในโอกาสต่างๆ ได้

เกณฑ์มาตรฐานของระบบการสื่อสารในภาครัฐ หรือระบบมาตรฐาน 1102 ที่กำหนดไว้โดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย มี 10 เกณฑ์มาตรฐาน ที่เป็นเป้าหมายของการพัฒนาระบบการสื่อสารของภาครัฐ ได้แก่ (1) การสื่อสารภายในหน่วยงาน (2) การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (3) องค์การกับประชากรเป้าหมาย (4) เนื้อหาการสื่อสาร (5) การนำเสนอข่าวสาร (6) ระบบเครือข่ายการสื่อสาร (7) การพัฒนาสื่อ (8) วัสดุอุปกรณ์ (9) บุคลากรด้านการสื่อสาร และ (10) แผนงานสื่อสารเกณฑ์มาตรฐานแต่ละเกณฑ์จะมีตัวชี้วัดต่างๆ กัน ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดของเกณฑ์มาตรฐานแต่ละเกณฑ์นั้น หน่วยงานจะเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง ทั้งนี้ เพราะระบบมาตรฐาน P.S.O. มุ่งเน้นการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศบนพื้นฐานของลักษณะเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีความพร้อมทั้งในด้านสมรรถนะของหน่วยงานและการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ระบบมาตรฐาน P.S.O. ก็มุ่งหวังให้หน่วยงานพัฒนาระบบการสื่อสารให้ดีขึ้นกว่าที่เคยเป็น และพัฒนาให้ก้าวหน้าไปเรื่อยๆ หรือยกระดับให้สูงขึ้นตามเงื่อนไขของคะแนนที่กำหนดไว้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนั่นเอง

จะเห็นได้ว่า ระบบมาตรฐาน P.S.O. นั้นมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากระบบอื่นๆ ที่ใช้กันในภาคเอกชน กล่าวคือ ระบบมาตรฐาน P.S.O. เปิดโอกาสให้หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัด และนำหนักคะแนนของเกณฑ์มาตรฐานเอง และให้พัฒนากิจกรรม/โครงการเพื่อยกระดับการทำงานที่มุ่งไปสู่การบรรลุ

ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้นั้นด้วยตนเองทั้งสิ้น และในการพัฒนาที่เปิดโอกาสให้พัฒนาแบบค่อยเป็นค่อยไป มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ จากระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้นที่หน่วยงานกำหนดไว้แล้วด้วยตนเอง ทั้งนี้ให้คำนึงถึงศักยภาพของหน่วยงานของตนเองเป็นสำคัญ โดยระบบมาตรฐาน P.S.O. มิได้มุ่งหวังให้การพัฒนาของหน่วยงานจะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการดำเนินการ หรือต้องจัดหากำลังคนเพิ่มมากขึ้น หรือต้องจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เพิ่มมากขึ้นในทันทีทันใด หากแต่สนับสนุนให้หน่วยงานพัฒนาระบบมาตรฐานบนพื้นฐานของงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด บุคลากรที่จำกัด วัสดุอุปกรณ์ที่จำกัดทั้งสิ้น

สำหรับการเตรียมตัวเพื่อขอรับการตรวจประเมินนั้น นอกจากหน่วยงานจะต้องจัดเตรียมเอกสารประกอบการนำเสนอที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งโครงสร้างของเอกสารดังกล่าวได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 4 ทั้งนี้หน่วยงานจะต้องจัดทำเอกสารให้เสร็จสมบูรณ์เพื่อยื่นขอรับการตรวจประเมินต่อไป แบบฟอร์มในท้ายบทนี้แสดงให้เห็นถึงแบบฟอร์มการตรวจประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมิน ซึ่งบ่งบอกถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาของคณะกรรมการในการตรวจประเมินหน่วยงานที่ขอรับการรับรองระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย

ข้อเสนอแนะในการเตรียมตัวเพื่อขอรับการตรวจประเมินก็คือ หน่วยงานจะต้องนำเสนอให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด กล่าวคือ เป็นการนำเสนอในรูปแบบที่กระชับ โดยอาจใช้เทคนิคการนำเสนอหลายๆ อย่างประกอบกัน เช่น การจัดนิทรรศการในหน่วยงานแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนา ความแตกต่างกันของสภาพเดิมก่อนพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบข้อมูล และสภาพใหม่ภายหลังจากพัฒนาระบบมาตรฐาน 1102 เช่น มีการใช้วิธีการนำเสนอด้วยโปรแกรม powerpoint หรือสไลด์ เป็นต้น เนื้อหาในการนำเสนอควรมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 10 เกณฑ์ของระบบการสื่อสาร และเสนอการริเริ่มกิจกรรม/ โครงการยกระดับในแต่ละเกณฑ์มาตรฐานเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ ในการตรวจเยี่ยมหน่วยงานของคณะกรรมการประเมิน หน่วยงานอาจจัดเตรียมความพร้อมด้านอื่นๆ ดังนี้

1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
2. การต้อนรับที่มีไมตรีจิตจากหน่วยงาน
3. การจัดทำนิทรรศการความก้าวหน้าของการดำเนินการพัฒนาระบบมาตรฐานสากล
4. การจัดเจ้าหน้าที่ในการนำคณะกรรมการตรวจประเมินเยี่ยมชมหน่วยงาน พร้อมทั้งแสดงแหล่งพิสูจน์อ้างอิงได้อย่างถูกต้อง
5. การตอบข้อซักถามต่างๆ พร้อมทั้งชี้แจงข้อเท็จจริงต่างๆ โดยเฉพาะในเรื่องของการมีส่วนร่วมของบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน เป็นต้น

การดำเนินการที่มุ่งมั่นตามแผน กิจกรรม/โครงการยกระดับ การเตรียมความพร้อมที่ดี และการนำเสนอที่กระชับโดยใช้เวลาน้อย จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นแก่คณะกรรมการตรวจประเมินที่จะพิจารณาให้หน่วยงานผ่านการประเมิน และได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร ในที่สุด

ภาคผนวก

**ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
ว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการ
และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. 2543**



ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
ว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการ
และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ
พ.ศ. ๒๕๔๓

โดยที่คณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่าเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการจัดการ และด้านสัมฤทธิ์ผลของงานหน่วยงานภาครัฐให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น และเป็นระบบมากขึ้น อันจะมีผลทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานของรัฐให้รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจของประชาชนได้มากขึ้น สมควรจัดให้มีการรับรองระบบมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของหน่วยงานภาครัฐ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๔) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๔๓”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐและให้หมายความรวมถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นหน่วยงานของรัฐตามระเบียบนี้ด้วย

“ระบบมาตรฐาน” หมายความว่า มาตรฐานด้านการจัดการ มาตรฐานด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน และมาตรฐานอื่นของหน่วยงานของรัฐตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

“การรับรองระบบมาตรฐาน” หมายความว่า การให้การรับรองระบบมาตรฐาน โดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย หรือโดยหน่วยงานหรือองค์กรที่ได้รับอนุญาตจากสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทยว่าหน่วยงานของรัฐมีระบบการทำงานด้านการจัดการ ด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน และระบบการทำงานด้านอื่นที่มีคุณภาพและเป็นไปตามระบบมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

“กรรมกร” หมายความว่า กรรมกรรับรองมาตรฐานด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

“สถาบัน” หมายความว่า สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย

ข้อ ๔ ระบบมาตรฐานที่จะได้รับการรับรองตามระเบียบนี้ ประกอบด้วย

(๑) ระบบมาตรฐาน ๑๑๐๑-๑๑๑๐ : ระบบมาตรฐานด้านการจัดการ ประกอบด้วย

- (ก) ระบบมาตรฐาน ๑๑๐๑ : ระบบข้อมูล
- (ข) ระบบมาตรฐาน ๑๑๐๒ : ระบบการสื่อสาร
- (ค) ระบบมาตรฐาน ๑๑๐๓ : ระบบการตัดสินใจ
- (ง) ระบบมาตรฐาน ๑๑๐๔ : ระบบการพัฒนาบุคลากร
- (จ) ระบบมาตรฐาน ๑๑๐๕ : ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล

(ฉ) ระบบมาตรฐาน ๑๑๐๖ : ระบบการมีส่วนร่วม

(ช) ระบบมาตรฐาน ๑๑๐๗ : ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน

(ฌ) ระบบมาตรฐาน ๑๑๐๘ : ระบบการประเมินผล

(ณ) ระบบมาตรฐาน ๑๑๐๙ : ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต

(ญ) ระบบมาตรฐาน ๑๑๑๐ : ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

(๒) ระบบมาตรฐาน ๒๐๐๑ : ระบบมาตรฐานด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

(ก) ผลงานหรือผลผลิตมาตรฐาน

(ข) ผลลัพธ์มาตรฐาน

(ค) ผลลัพธ์ขั้นปลาย

(ง) ระบบป้องกันผลลัพธ์ขั้นปลายที่ไม่พึงปรารถนา

(๓) ระบบมาตรฐานอื่น : ระบบมาตรฐานด้านอื่นตามที่สถาบันกำหนด

ข้อ ๕ รายละเอียดของระบบมาตรฐานตามข้อ ๔ ให้เป็นไปตามที่สถาบันกำหนด

ระบบมาตรฐานที่กำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง สถาบันต้องจัดให้มีการทบทวนทุกสามปีนับแต่วันที่ได้กำหนด

ข้อ ๖ ให้มีสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานภายในสำนักงาน ก.พ. มีอำนาจหน้าที่

ดังต่อไปนี้

(๑) ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะการกำหนดระบบมาตรฐาน และระบบการประเมินผลหน่วยงาน และโครงการในระบบเปิด

(๒) ศึกษา วิเคราะห์ และดำเนินการพัฒนาระบบมาตรฐาน และระบบการประเมินผลหน่วยงานและโครงการในระบบเปิด

(๓) ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และสนับสนุน ให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน การประเมินผลหน่วยงาน และโครงการในระบบเปิด และงานด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาไปสู่ระบบการทำงานที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพตามระบบมาตรฐาน

(๔) กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับระบบมาตรฐานการทำงานด้านการจัดการ ระบบมาตรฐานด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน และระบบมาตรฐานอื่นๆ

(๕) กำหนดคุณสมบัติ หลักเกณฑ์ วิธีการในการตรวจสอบ เพื่อให้การรับรองระบบมาตรฐานแบบของประกาศการรับรองมาตรฐาน วิธีการในการอนุญาตให้หน่วยงานหรือองค์กรอื่นทำหน้าที่ให้การรับรองมาตรฐานแทน และแบบใบอนุญาตให้เป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการให้การรับรองมาตรฐานแทน

(๖) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ เพื่อรับรองให้เป็นไปตามระบบมาตรฐาน

(๗) เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพและระบบการประเมินผลหน่วยงานและโครงการในระบบเปิดกับหน่วยงานของรัฐ

- (๘) เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ
- (๙) พัฒนางองค์การการรับรองมาตรฐานการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ
- (๑๐) จัดทำรายงานเกี่ยวกับการดำเนินการตามระเบียบนี้เสนอต่อคณะรัฐมนตรี โดยให้เสนอเป็นครั้งคราวตามที่เหมาะสม แต่ไม่น้อยกว่าปีละหนึ่งครั้ง
- (๑๑) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๗ ให้เลขาธิการ ก.พ. แต่งตั้งข้าราชการสำนักงาน ก.พ. เป็นผู้อำนวยการสถาบัน

ข้อ ๘ ผู้อำนวยการสถาบัน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) บริหารกิจการของสถาบันให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสถาบัน และตามมติของคณะกรรมการ
- (๒) เสนอแนะการแต่งตั้งกรรมการที่ปรึกษา ผู้ตรวจสอบรับรอง และผู้เชี่ยวชาญ
- (๓) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๙ ให้หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการพัฒนางานของหน่วยงานของรัฐ ให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานตามข้อ ๔

ข้อ ๑๐ ให้สถาบัน โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการมีหน้าที่ให้การรับรองระบบมาตรฐานตามระเบียบนี้แก่หน่วยงานของรัฐ

ในกรณีที่มีความจำเป็น สถาบันโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ อาจอนุญาตให้หน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่มีคุณสมบัติตามที่สถาบันกำหนดเป็นผู้ให้การรับรองมาตรฐานแทนก็ได้

หลักเกณฑ์และวิธีการในการอนุญาตให้เป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ให้การรับรองระบบมาตรฐานแทนและแบบใบอนุญาต ให้เป็นไปตามที่สถาบันกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ

ข้อ ๑๑ หน่วยงานของรัฐที่ประสงค์จะได้รับการรับรองระบบมาตรฐานจะต้องยื่นคำขอพร้อมหลักฐานต่อสถาบันตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สถาบันกำหนด

ให้สถาบันจัดให้มีการตรวจสอบระบบมาตรฐานของหน่วยงานของรัฐดังกล่าว หากสถาบันเห็นว่าหน่วยงานของรัฐนั้นสมควรได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ก็ให้นำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการต่อไป

ข้อ ๑๒ หน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานตามข้อ ๑๑ แล้ว ให้สถาบันออกประกาศรับรองระบบมาตรฐานไว้เป็นหลักฐาน

ประกาศรับรองระบบมาตรฐานให้เป็นไปตามแบบที่สถาบันกำหนด และให้นายกรัฐมนตรีเป็นผู้ลงนามในประกาศดังกล่าว

ข้อ ๑๓ หน่วยงานของรัฐที่ได้รับประกาศรับรองระบบมาตรฐาน มีหน้าที่รักษาระดับของระบบมาตรฐานไว้ให้อยู่ในระดับที่ไม่ต่ำกว่าที่ได้รับการรับรอง

ในทุกสามปีนับแต่วันที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ให้สถาบันมีหน้าที่ตรวจสอบระบบมาตรฐานของหน่วยงานของรัฐที่ได้รับประกาศรับรองระบบมาตรฐานไปแล้ว และรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบ

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเป็นการเฉพาะกาล จะจัดให้มีการตรวจสอบระบบมาตรฐานของหน่วยงานของรัฐเป็นครั้งคราวด้วยก็ได้

ในกรณีที่ปรากฏว่าหน่วยงานของรัฐแห่งใดที่ได้รับประกาศรับรองระบบมาตรฐานไปแล้ว ไม่สามารถรักษาระดับมาตรฐานไว้ให้อยู่ในระดับที่ไม่ต่ำกว่าที่ได้รับการรับรองไปแล้วได้ ให้สถาบันเพิกถอนการรับรองระบบมาตรฐานที่ได้ให้ไว้แล้วนั้น ทั้งนี้ ตามขั้นตอนและวิธีการที่สถาบันกำหนด

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่ยังปรากฏว่าหน่วยงานของรัฐแห่งใดที่ได้รับประกาศรับรองระบบมาตรฐานไปแล้ว สามารถรักษาระบบมาตรฐานไว้ให้อยู่ในระดับที่ไม่ต่ำกว่าที่ได้รับการรับรองไปแล้วหรือสามารถปรับปรุงหรือพัฒนามาตรฐานให้ดีขึ้นกว่าเดิม สถาบันอาจพิจารณาเสนอให้รางวัลแก่หน่วยงานของรัฐแห่งนั้นตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ข้อ ๑๕ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ” ประกอบด้วยประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอื่นจำนวนไม่เกินยี่สิบสามคน ซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้ซึ่งมีความเชี่ยวชาญทางด้านระบบราชการและการจัดส่วนราชการ ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการบริหารรัฐวิสาหกิจ ด้านการประเมินผล ด้านการพัฒนาคุณภาพองค์กร ด้านกฎหมาย ด้านระบบข้อมูล ด้านวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ หรือด้านอื่น

ให้ผู้อำนวยการสถาบันเป็นกรรมการและเลขานุการโดยตำแหน่ง และให้เลขาธิการ ก.พ. แต่งตั้งข้าราชการในสำนักงาน ก.พ. เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ถ้ามีรองผู้อำนวยการสถาบัน ให้แต่งตั้งเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการด้วย

ข้อ ๑๖ กรรมการมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการขึ้นใหม่ให้กรรมการ ซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้นอยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินการต่อไปจนกว่ากรรมการซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระ อาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกัน เกินสองวาระไม่ได้

ข้อ ๑๗ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระข้อ ๑๖ กรรมการพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก
- (๔) เป็นบุคคลล้มละลาย คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิด ที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๑๘ ถ้ามีการแต่งตั้งกรรมการขึ้นแทนกรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งนั้นอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน

ในระหว่างที่ยังมิได้แต่งตั้งกรรมการขึ้นแทนกรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้กรรมการที่เหลืออยู่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการต่อไปได้

ข้อ ๑๙ การประชุมของคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

ถ้าประธานกรรมการไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้าประธานกรรมการและรองประธานกรรมการไม่อยู่ในที่ประชุม หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการหนึ่งคนเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือตามเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

ข้อ ๒๐ คณะกรรมการ มีอำนาจ และหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้ความเห็นชอบการรับรองระบบมาตรฐานแก่หน่วยงานของรัฐ

(๒) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการได้รับรางวัลตามข้อ ๑๔

(๓) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๒๑ ให้คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๒๒ ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้คณะกรรมการและคณะกรรมการมีอำนาจออกหนังสือขอให้หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นหรือจัดส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาได้ตามความจำเป็น

ข้อ ๒๓ เลขาธิการ ก.พ. โดยความเห็นชอบของประธานคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐอาจแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการดำเนินงานของสถาบันเป็นที่ปรึกษาของสถาบันได้

ข้อ ๒๔ ให้เลขาธิการ ก.พ. โดยความเห็นชอบของประธานคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐแต่งตั้งผู้ตรวจสอบรับรองจำนวนไม่เกินสี่สิบแปดคน ทำหน้าที่ตรวจสอบรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐให้กับสถาบัน

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่มีความจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามระเบียบนี้ เลขาธิการ ก.พ. จะแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นที่จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินการตามระเบียบนี้ไม่เกินยี่สิบสองคน โดยให้มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานของรัฐให้ไปสู่ระบบมาตรฐาน

ข้อ ๒๖ ให้กรรมการได้รับค่าเบี้ยประชุมเป็นรายครั้ง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเบี้ยประชุมกรรมการ

ข้อ ๒๗ ให้คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบนี้

ข้อ ๒๘ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจออกประกาศเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้นายกรัฐมนตรีเป็นผู้มีอำนาจตีความและวินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยนั้นให้เป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๔๓

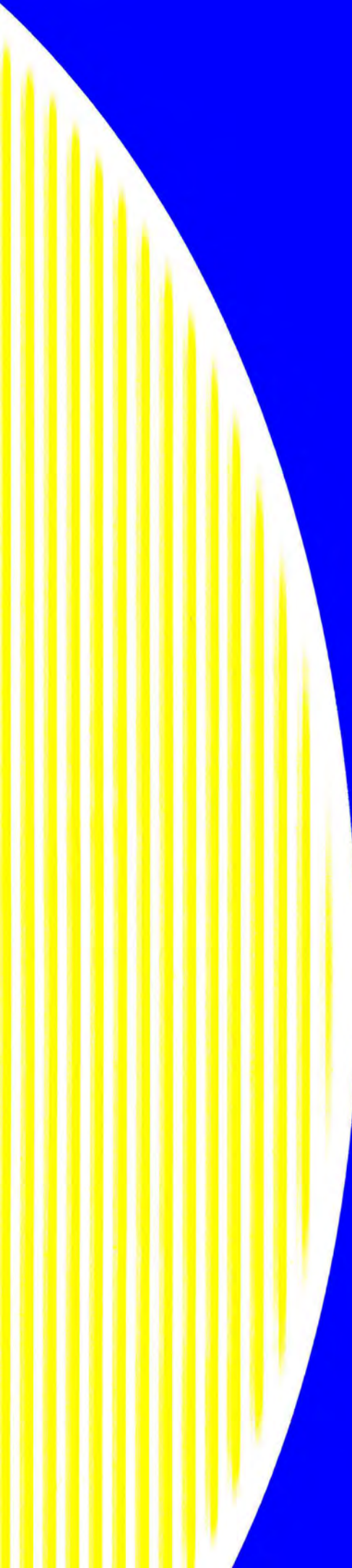
ชวน หลีกภัย
นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๔๓ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม ๑๑๗ ตอนพิเศษ ๖๙ ง. วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๓

บรรณานุกรม

- ปกรณีย์ ปรียากร. 2543. การบริหารโครงการ: แนวคิดและแนวทางในการสร้างความสำเร็จ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. 2543. การประเมินผลในระบบเบ็ด. กรุงเทพฯ: สหายบล็อกและการพิมพ์.
- _____ . 2542. การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สหายบล็อกและการพิมพ์.
- วีรุธ มาชะศิริานนท์. 2542. การพัฒนาวิสัยทัศน์ผู้นำ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อีระป้อมวรรณกรรม.
- สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. คู่มือดำเนินการ P.S.O. เบื้องต้น (สำหรับหน่วยงานในส่วนภูมิภาค)



สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย

สำนักงาน ก.พ.

<http://www.ocsc.go.th/psothailand>

<http://www.psothailand.org>

<http://www.psothailand.com>

E-mail : psothai@ocsc.go.th