



ฝ่ายบริหารทั่วไป  
 รับเลขที่ 5760  
 วันที่.....  
 เวลา..... **บันทึกข้อความ**

สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14  
 วันที่.....  
 วันที่ 15877  
 เวลา 6 ส.ค. 2552

ส่วนราชการ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก) โทร. 0 5551 1142

ที่ ทส 0924.103/-

วันที่ 6 สิงหาคม 2552

เรื่อง รายงานการประชุมคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานและคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14

**เรื่องเดิม**

- คำสั่งสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 ที่ 166/2552 ลงวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2552 แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานและคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก)
- มีการจัดประชุมคณะกรรมการติดตามฯ ครั้งที่ 1/2552 เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2552 เวลา 09.30 น. ณ ห้องประชุมสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก)

**ข้อเท็จจริง**

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการติดตามฯ ได้จัดทำรายงานการประชุมคณะกรรมการติดตามฯ ครั้งที่ 1/2552 เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบ

**ข้อพิจารณา**

เห็นควรแจ้งเวียนให้ทุกส่วน/กลุ่ม ทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ส่ง งานแผนงานและติดตามประเมินผล และสารนิเทศ  
 6 ส.ค. 2552

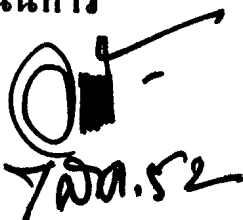


(นายเสฐียร วัชรวิวัฒน์)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแล  
 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

**ดำเนินการ**



(นายวิระ ลิ้มสมบัติ)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14



รายงานการประชุมคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงาน  
และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)  
ของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก)  
ครั้งที่ 1/2552

เมื่อวันพุธที่ 29 กรกฎาคม 2552 เวลา 09.030 น.  
ณ ห้องประชุมสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก)

.....

**ผู้มาประชุม**

- |                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| 1. นายวินิจ ภูเนารัตน์    | ประธานคณะกรรมการ     |
| 2. นายวีระ ลิ้มสมบัติ     | รองประธานกรรมการ     |
| 3. นายวีระศักดิ์ ไชยชาติ  | กรรมการ (แทน)        |
| 4. นายไพศาล ทิรัณสาย      | กรรมการ              |
| 5. นายพรพล รัชรากร        | กรรมการ              |
| 6. นายจักริน ยศมา         | กรรมการ              |
| 7. นายไพฑูรย์ ตนพยอม      | กรรมการ (แทน)        |
| 8. นายเกษม สุขวารี        | กรรมการ              |
| 9. นายศักดิ์ดา แก้วมรกต   | กรรมการ (แทน)        |
| 10. นายเสฐียร วัชรารัตน์  | ประธานคณะทำงาน       |
| 11. นายปัญญา ถนอมทรัพย์   | คณะทำงานและเลขานุการ |
| 12. นายธีร์ศักดิ์ ราชวงศ์ | คณะทำงาน             |
| 13. นายพิชัย จันททรัพย์   | คณะทำงาน             |
| 14. นายพงษ์ศักดิ์ ตังโยธา | คณะทำงาน             |
| 15. นายก้อง อามระดิษฐ์    | คณะทำงาน             |
| 16. นายทวี คำเครือ        | คณะทำงาน             |
| 17. นายบุญศักดิ์ สารยศ    | คณะทำงาน             |
| 18. นายสุเมธ มณีรัตนโสภณ  | คณะทำงาน             |
| 19. นายมนตรี วิริยจारी    | คณะทำงาน             |
| 20. นายสัจด์ โรจนตินันท์  | คณะทำงาน             |
| 21. นายสันติ ทิมเกลี้ยง   | คณะทำงาน             |
| 22. นายสันติ เอกะวิภาต    | คณะทำงาน             |

23. นางสมควร...

- |                              |                             |
|------------------------------|-----------------------------|
| 23. นางสมควร มั่นคง          | คณะทำงาน                    |
| 24. นายกิตติชัย คะอังกู      | คณะทำงาน                    |
| 25. นางโสภา บุญโยประการ      | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 26. นางสาวจิราภรณ์ วรรณบุรณ์ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

### **ผู้ไม่มาประชุม**

- |                       |                     |
|-----------------------|---------------------|
| 1. นายสายชล วงษ์เมือง | คณะทำงาน (তিরাকการ) |
|-----------------------|---------------------|

เริ่มประชุม เวลา 09.30 น.

นายวินิจ ภูเนาวรัตน์ ประธานคณะกรรมการฯ ทำหน้าที่ประธานในที่ประชุม กล่าวเปิดการประชุมและดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระการประชุม ดังนี้

### **ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องเพื่อทราบ**

ประธาน แจ้งให้ที่ประชุมทราบถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งในปัจจุบันได้มีการกำหนดให้ส่วนราชการต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงขึ้น โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมายในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 อีกทั้ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” มาเป็นตัวบ่งชี้ในมิติด้านการพัฒนาองค์การ ตัวชี้วัดที่ 14 ในระดับกรม ฉะนั้น สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก) จึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารองค์การให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อบรรลุผลตามตัวชี้วัดที่กำหนดกำหนด และยังส่งผลถึงการของงบประมาณด้วย

มติที่ประชุม รับทราบ

### **ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม**

- ไม่มี -

ระเบียบวาระที่ 3...

### ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องเพื่อพิจารณา

3.1 รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน ของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

นายเสฐียร วัชรวิวัฒน์ หัวหน้าคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก) รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการที่ผ่านมา มีดังนี้

- ประชุมคณะทำงานฯ จำนวน 5 ครั้ง
  - ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2552
  - ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2552
  - ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2552
  - ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2552
  - ครั้งที่ 5 เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2552
- จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร ด้วยการตอบคำถามทั้ง 15 ข้อ
- จัดทำแผนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA)

ของ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2554

- แนวทางการบริหารความเสี่ยงและนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี
- การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- การจัดทำระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- กำหนดแนวทางการจัดการความรู้
- จัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการพื้นที่ป่าอนุรักษ์ ของ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก)

มติที่ประชุม รับทราบ

3.2 พิจารณาขอบเขตและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน

3.2.1 ประธาน ให้ที่ประชุมร่วมกันพิจารณาร่างลักษณะสำคัญขององค์กร สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 ซึ่งที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาได้ข้อสรุป ดังนี้

1) ให้กำหนดค่านิยมของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก) โดยที่ประชุมได้เสนอค่านิยมกันหลากหลาย ดังนี้

● สามัคคี...

- สามัคคี มีคุณธรรม ผู้นำด้านบริการ (ผอ.ไพศาล)
- มุ่งเน้นผลงาน ยึดมั่นธรรมาภิบาล (จิราภรณ์)
- ร่วมใจทำงาน ยึดมั่นกฎระเบียบ (หน.วีระ)
- สามัคคี มีวินัย ร่วมใจปฏิบัติงาน (นายพงษ์ศักดิ์)
- รัก สามัคคี ตั้งใจทำงาน บริการประชาชน (ผอ.เกษม)
- คนสำราญ งานสำเร็จ (ไพฑูรย์)
- ริเริ่ม รวดเร็ว ถูกต้อง มองการณ์ไกล (ผอ.จักริน)
- ตรงต่อเวลา แต่งกายสุภาพ มีความเคารพอาวุโส (ก้อง)
- สามัคคี มีวินัย ใส่ใจรักษาสีสิ่งแวดล้อม (ศักดิ์)
- ซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม ทุ่มเทพปฏิบัติงาน (สันติ เอกะวิภาต)
- ส่งเสริมการปฏิบัติงาน อภิบาลคุณธรรม รู้จักทำ รู้จักคิด สร้างจิตสำนึก

#### พัฒนาองค์กร (โสภ)

- ตรงเป้า เข้าถึง มีวินัย (พิชัย)
- ตรงเวลา ขยันทำงาน ซื่อสัตย์ รักสามัคคี (วีระศักดิ์)

ประธาน มอบหมายให้หัวหน้าคณะทำงานฯ และทีมงานเรียบเรียงค่านิยมที่เสนอในที่ประชุมวันนี้และนำไปพิจารณาในที่ประชุมประจำเดือนครั้งต่อไป

2) เพิ่มเติมกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญที่สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก) ต้องดำเนินการ ดังนี้

- มติ ค.ร.ม. 30 มิถุนายน 2541 เรื่อง การแก้ไขปัญหาที่ดินในพื้นที่ป่าไม้
- มติคณะรัฐมนตรี 27 กรกฎาคม 2525 เรื่องโครงการศึกษาเพื่อกำหนดชั้นคุณภาพลุ่มน้ำที่สำคัญของประเทศไทย
- มติคณะรัฐมนตรี 2 มิถุนายน 2530 และ 9 พฤษภาคม 2532 เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการกำหนดสภาพป่าเสื่อมโทรม
- มติคณะรัฐมนตรี 16 กันยายน 2540 เรื่อง เห็นชอบแผนการจัดการทรัพยากรที่ดินและป่าไม้ระดับพื้นที่

#### มติที่ประชุม เห็นชอบ

3.2.2 ประธานให้ที่ประชุมร่วมกันพิจารณาขอบเขตและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก) ซึ่งที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาได้ข้อสรุปตามเอกสารแนบท้ายรายงานการประชุม

#### มติที่ประชุม เห็นชอบ

ประธาน...

ประธานกล่าวขอบคุณคณะทำงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการประชุมครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก) จะประสบความสำเร็จ จากความร่วมมือของทุกท่าน

เลิกประชุม เวลา 12.00 น.



ผู้จัดรายการประชุม  
(นางสาวจิราภรณ์ วรรณบุรณ์)  
นักจัดการงานทั่วไป  
กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ



ผู้ตรวจรายการประชุม  
(นายเสฐียร วัชรวิวัฒน์)  
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป  
กรรมการและเลขานุการ

รายละเอียดแผนท้ายรายงานการประชุม คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานและคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

ของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 ครั้งที่ 1/2552 เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2552 ข้อ 3.2.2

ขอบเขตและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก)

หมวด 1 การนำองค์การ

รหัส	แนวทาง	กิจกรรม/ขั้นตอน	ผลการดำเนินงานและทิศทางที่กำหนด
LD1	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ หรือผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	<p>การกำหนด/ทบทวนและสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ ระยะสั้น- ระยะยาว และผลการดำเนินการที่คาดหวัง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดประชุมเพื่อทบทวนโดยนำ พันธกิจ และความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบการทบทวน</li> <li>2. เสนอฝ่ายบริหาร</li> <li>3. วางแผนการสื่อสารในองค์กร</li> <li>4. กำหนดช่องทางสื่อสารทิศทางขององค์กร</li> <li>5. ดำเนินการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การประชุมประจำเดือน การเผยแพร่ใน Intranet ฯลฯ</li> <li>6. การติดตามผลประสิทธิภาพของการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจ</li> </ol>	<p>&gt; มติที่ประชุมให้ใช้แผนปฏิบัติการ 4 มิ (2552-2554) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ไปก่อนยังไม่เป็นแผนของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก)</p> <p>&gt; การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทาง/แผน 4 มิ ได้กำหนดแนวทางไว้ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เว็บไซต์สำนักฯ</li> <li>2. ชีแจงในที่ประชุมประจำเดือน</li> <li>3. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์</li> <li>4. แจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัด</li> <li>5. พิมพ์ในเอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ</li> </ol> <p>&gt; แนวทางและมาตรการติดตามประสิทธิภาพการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้มีการจัดทำรายงานผลการสื่อสารเป็นหนังสือพร้อมภาพถ่าย</li> <li>2. การตอบรับทางเว็บไซต์</li> <li>3. มีแบบสอบถาม</li> </ol> <p>&gt; ความหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการติดตาม รวบรวม และรายงาน</p> <p>&gt; มอบหมายให้ฝ่ายบริหารทั่วไป รวบรวมคำสั่งมอบอำนาจ สรุปผลการมอบอำนาจ และพิจารณาการมอบอำนาจว่าเป็นไปตาม กฎหมาย กฎหมาย กฤษฎีกา หรือไม่ และจัดทำบัญชีการมอบอำนาจ</p>
LD 2	ผู้บริหารส่วนราชการมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ(Empowerment) ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ภายในองค์กร โดยมีการมอบอำนาจให้กับผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในส่วนราชการเดียวกัน หรือในส่วนราชการอื่นๆ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดให้ผู้ที่รับผิดชอบ/คณะทำงานเพื่อศึกษาวิเคราะห์ ทบทวน ความเหมาะสมของการมอบอำนาจ</li> <li>2. ผู้มอบอำนาจต้องดำเนินการ ดังนี้ (ตาม พ.ร.อ.มอบอำนาจ พ.ศ. 2550) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ วางหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้อำนาจของผู้รับมอบอำนาจ</li> <li>▪ จัดให้มีระบบการตรวจสอบและการรายงานผลการ ใช้อำนาจของผู้รับมอบอำนาจ</li> <li>▪ กำกับดูแล และแนะนำการใช้อำนาจของผู้รับมอบอำนาจ</li> <li>▪ จัดทำบัญชีการมอบอำนาจเสนอผู้บังคับบัญชา</li> </ul> </li> <li>3. วิเคราะห์และสรุปผลการมอบอำนาจตามข้อ 2 เพื่อกำหนดแนวทางการมอบอำนาจต่อไป</li> </ol>	<p>&gt; มอบหมายให้ฝ่ายบริหารทั่วไป รวบรวมคำสั่งมอบอำนาจ สรุปผลการมอบอำนาจ และพิจารณาการมอบอำนาจว่าเป็นไปตาม กฎหมาย กฎหมาย กฤษฎีกา หรือไม่ และจัดทำบัญชีการมอบอำนาจ</p>

รหัส	แนวทาง	กิจกรรม/ขั้นตอน	ผลการดำเนินงานและทิศทางที่กำหนด
LD 3	ผู้บริหารของส่วนราชการส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจการรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในองค์กร รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ผู้รับผิดชอบในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กร</li> <li>กำหนดแนวทางการ/วิธีการส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้</li> <li>จัดกิจกรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร (ควรเป็นกิจกรรมที่สร้างความผูกพัน และความร่วมมือ)</li> <li>ติดตามและทบทวนแนวทาง/วิธีการ ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้</li> </ol>	<p>ที่ประชุมคณะทำงานได้กำหนดให้ศูนย์ข้อมูล ออกแบบเว็บอร์ดีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>แนวทางที่จะดำเนินการในอนาคต</li> <li>การจำแนกประเภทของแลกเปลี่ยนความรู้</li> <li>การส่งมอบงาน/ระบบที่เสถียร</li> <li>การแลกเปลี่ยนหมุนเวียนงาน</li> <li>การเสนอผลงาน/การบันทึกงาน</li> </ul> <p>แนวทางในการติดตามประเมินผลที่เป็นรูปธรรมด้วยให้มีการจัดทำรายงานเป็นรายไตรมาสของแต่ละหน่วยงาน และรวบรวมรายงานการประชุม การมอบหมายงาน การสอน โดยจัดทำเป็นเอกสาร ภาพถ่าย</p>
LD 4	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และกำหนดให้ระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับใช้ในการทบทวนผล การปฏิบัติงานและนำผลการทบทวน การปฏิบัติงานมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่จะใช้ในการติดตามงาน</li> <li>กำหนดแผนในทบทวนผลการดำเนินงาน</li> <li>รายงานผลการดำเนินการเสนอฝ่ายบริหารตามกำหนดเวลา</li> <li>กำหนดหลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญ รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญเพื่อปรับปรุงงาน</li> <li>รายงานสรุปภาพรวมการทบทวนและจัดลำดับ ความสำคัญในการดำเนินการที่ผ่านมาให้มีความ เหมาะสม และเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงาน มีต่อไป</li> </ol>	<p>มอบหมายผู้รับผิดชอบในการติดตาม การรวบรวม รายงาน</p> <p>ให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด</p>
<b>ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม</b>			
LD 5	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดนโยบายในการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของส่วนราชการ และเพื่อให้การดำเนินการบรรลุผล ส่วนราชการต้องจัดทำแนวทางปฏิบัติ มาตรฐาน/โครงการรองรับนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ชัดเจน	<ol style="list-style-type: none"> <li>แต่งตั้งคณะทำงาน/ผู้รับผิดชอบ</li> <li>กำหนด/ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี</li> <li>กำหนดช่องทางในการสื่อสารนโยบายในการกำกับดูแลองค์กร</li> <li>ดำเนินการตามแผนงานโครงการที่กำหนด</li> <li>ติดตามประเมินผลการดำเนินการ</li> </ol>	<p>อยู่ระหว่างการจัดทำร่างเอกสารนโยบายกำกับกับดูแลองค์กรที่ดีของสำนักบริหารฯ พื้นที่อนุรักษ์ฯ 14 (ตาก) โดยข้อมูลประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>คำนำ</li> <li>ประกาศเจตนารมณ์ของผอ.สบอ.14</li> <li>ข้อมูลองค์กร</li> <li>โครงสร้าง</li> <li>หลักการและแนวคิด</li> <li>วัตถุประสงค์ในการจัดทำ</li> <li>นโยบายการกำกับกับดูแลตนเองที่ดี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านองค์กร และด้านผู้ปฏิบัติงาน</li> <li>แนวทางการส่งเสริมและผลักดันการปฏิบัติงานตามนโยบายฯ</li> <li>กำหนดแล้วเสร็จในสัปดาห์หน้า</li> </ul>



รหัส	แนวทาง	กิจกรรม/ขั้นตอน	ผลการดำเนินงานและทิศทางที่กำหนด
LD 6	ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่ดีตามแนวทางของคณะกรรมการตรวจสอบเงินแผ่นดิน รวมถึงพัฒนาระบบตรวจสอบภายในให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	<p><b>การควบคุมภายใน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดผู้รับผิดชอบ</li> <li>จัดวางระบบการควบคุมภายใน (ตามระเบียบ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยวิธีการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ข้อ 5)</li> <li>รายงานความคืบหน้าในการจัดวางระบบการควบคุมภายในตามข้อ 2 ต่อผู้บังคับบัญชา</li> <li>รายงานผลการปรับปรุงแนวทางในการควบคุมภายในตามแบบ ปอ. 3</li> </ol> <p><b>การตรวจสอบภายใน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดผู้รับผิดชอบ</li> <li>จัดวางระบบการตรวจสอบภายใน</li> <li>ดำเนินการตรวจสอบภายในตามแผนที่กำหนด</li> <li>รายงานผลการตรวจสอบภายใน</li> </ol>	<p>ผลการดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีการรายงานตามระเบียบทุกปี ให้จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อวางระบบการควบคุมภายในและให้จัดทำตัวแบบมาให้เรียบร้อย</li> <li>การติดตามประเมินผล ให้มีการรายงานผลการควบคุมภายในเป็นรายไตรมาส เพื่อจะได้อบรมข้อมูล และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</li> </ul>
LD 7	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดให้มีวิธีการหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมอันเป็นผลมาจากการดำเนินการของส่วนราชการ รวมทั้งต้องนำวิธีการหรือมาตรการที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดผู้รับผิดชอบ</li> <li>กำหนดมาตรการ/วิธีการในการจัดการผลกระทบทางลบ</li> <li>ดำเนินการตามมาตรการ/แนวทางที่กำหนด</li> <li>รายงานผลการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม</li> <li>ทบทวนวิธีการในการจัดการผลกระทบทางลบ</li> </ol> <p><b>ขยายเขต กรณีส่วนราชการใดไม่มีผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมให้แสดงมาตรการหรือวิธีการในการป้องกันผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นกับสังคม</b></p>	<p>มอบหมายให้ทุกส่วน/กลุ่ม กำหนดมาตรการ วิธีการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน แล้วรวบรวมรายงานฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ เพื่อประมวลผลในภาพรวมของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก) และนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง</p>

### หมวด 3 การใช้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทาง	กิจกรรม/ขั้นตอน	ผลการดำเนินงานและทิศทางที่กำหนด
<b>ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>			
CS1	ส่วนราชการมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม	1. กำหนด/ทบทวน กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ครอบคลุมพันธกิจขององค์กร 2. จัดทำ/ปรับปรุงข้อมูลผู้รับบริการ (Customer Profile) ให้ทันสมัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ คณะทำงานได้กำหนด ทบทวน บทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ/ความคาดหวังในการส่งมอบให้บริการ และกลไกการสื่อสารเสร็จเรียบร้อยแล้วตามตารางในลักษณะสำคัญองค์กร</li> </ul>
CS2	ส่วนราชการมีช่องทางบริการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว	1. ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อประเมินผลช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน 2. ปรับปรุงช่องทางสื่อสารจากผลการศึกษา 3. ติดตาม และประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ที่ประชุมกำหนดช่องทางสื่อสาร ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์</li> <li>➢ การปรับปรุงให้มีการเปิดช่องทางสื่อสาร เช่นการออกรายการวิทยุควมรู้การสื่อสารสองทาง</li> </ul>
<b>การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>			
CS3	ส่วนราชการมีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการรวบรวมข้อมูลเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันท่วงที	1. กำหนดผู้รับผิดชอบ 2. วางระบบการจัดการข้อร้องเรียนฯลฯ 3. รวบรวมและสรุปข้อร้องเรียนฯ เสนอฝ่ายบริหาร 4. นำข้อร้องเรียนมาปรับปรุงการดำเนินงาน 5. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ให้กำหนดผู้รับผิดชอบรวบรวม รายงาน โดยคัดเลือกจากคณะทำงานฯ</li> <li>➢ ให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นในทุกหน่วยงาน</li> <li>➢ ให้ทุกหน่วยงานประมวลผล และรายงานทุกเดือน</li> <li>➢ ตรวจสอบแบบสอบถามให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย</li> </ul>
CS4	ส่วนราชการได้นำข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย ใน CS 3 มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานให้เหมาะสม		<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริภนาโครงการที่สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 ดำเนินการอยู่มา กลไก อาทิ โครงการหมู่บ้านประชาคมเศรษฐกิจพอเพียง รสฝ เครื่องช่ายมือกันไฟฟ้า โครงการสนับสนุนและส่งเสริมการมีสวนของชุมชนในพื้นที่ป่าอนุรักษ์</li> </ul>
CS5	ส่วนราชการมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. กำหนดรูปแบบกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ให้เหมาะสม 3. ดำเนินกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ 4. ทบทวนวิธีการสร้างความสัมพันธ์	

รหัส	แนวทาง	กิจกรรม/ขั้นตอน	ผลการดำเนินงานและทิศทางที่กำหนด
CS6	ส่วนราชการต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตามระดับการมีส่วนร่วม 5 ระดับ คือ การให้ข้อมูล ปรึกษาหารือร่วมกัน การให้เข้ามาเกี่ยวข้องกับ การร่วมมือกัน และการเสริมอำนาจประชาชน ผ่านกิจกรรมต่างๆอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ และร่วมคิดตามประเด็นผลการบริหารจัดการของส่วนราชการ	นำขั้นตอนของตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมมาเป็นแผนการดำเนินการ หรือ หากส่วนราชการดำเนินการตามขั้นตอนของตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมก็เท่ากับเป็นแผนการดำเนินการของประเด็นนี้ด้วย กล่าวคือ 1. พิจารณากำหนดประเด็นในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม 2. จัดตั้งคณะที่ปรึกษาภาคประชาชน/คณะทำงานภาคประชาชน 3. จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน 4. ส่วนราชการและคณะที่ปรึกษา/คณะทำงานภาคประชาชนร่วมกันจัดทำแผนงาน/โครงการ 5. ดำเนินการตามแผนงาน 6. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน 7. เผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน 8. จัดทำแนวทางและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานในต่อไป และนำเสนอต่อผู้บริหาร	วิธีการ หรือกลไกที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ของสำนักงานบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 14 (ตาก) ได้แก่ - คณะกรรมการที่ปรึกษาอุทยานแห่งชาติ - คณะกรรมการที่ปรึกษาเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า - เครือข่ายอาสาสมัครป้องกันภัย - เครือข่ายอาสาสมัครป้องกันรักษาป่า - โครงการอื่น ๆ ที่กรมกำหนด ➢ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ได้แก่ การจัดประชุม การประชุม การสอบถาม การสอบถามความคิดเห็น เป็นต้น
CS7	ส่วนราชการมีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ	(ศึกษาขั้นตอนตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมเพิ่มเติม) 1. กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. กำหนดรูปแบบของภาควัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม 3. ดำเนินการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ 4. ประเมินและวิเคราะห์ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เสนอต่อฝ่ายบริหาร 5. นำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญและปรับปรุงการดำเนินการ	➢ กำหนดรูปแบบการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ด้วยการ - จัดทำแบบสอบถามไว้ ณ จุดบริการต่าง ๆ - จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ - ให้มีการตอบแบบสอบถามในเว็บบอร์ด ➢ วิเคราะห์แบบสอบถามและประเมินผล แล้วให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงแก้ไข แล้วรายงานผลให้ทราบ
CS8	ส่วนราชการมีการวัดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ	1. กำหนดผู้รับผิดชอบ	➢ มอบหมายให้ทุกส่วน/กลุ่ม ดำเนินการ ➢ พิจารณาคัดเลือกกระบวนงานที่มีการให้บริการที่เคร่งครัดและจัดทำคู่มือ/มาตรฐาน/แนวทางการปฏิบัติ ➢ ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ ➢ ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
CS9	ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐาน คู่มือ แนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงานโดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการคิดต่อรายการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ	2. คัดเลือกกระบวนงานให้บริการ 3. วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลการให้บริการ 4. จัดทำคู่มือ/มาตรฐาน/แนวทางการปฏิบัติ 5. ชี้แจง ให้ความรู้กับบุคลากรในการดำเนินการตามมาตรฐาน 6. ประเมินมาตรฐานการดำเนินงานให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ 7. ติดตามผลการดำเนินการตามมาตรฐาน	➢ มอบหมายให้ทุกส่วน/กลุ่ม ดำเนินการ ➢ พิจารณาคัดเลือกกระบวนงานที่มีการให้บริการที่เคร่งครัดและจัดทำคู่มือ/มาตรฐาน/แนวทางการปฏิบัติ ➢ ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ ➢ ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

รหัส	แนวทาง	กิจกรรม/ขั้นตอน	ผลการดำเนินงานและทิศทางที่กำหนด
CS10	ส่วนราชการต้องกำหนดวิธีการติดตามคุณภาพการให้บริการเพื่อนำนักวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการให้สามารถสนองตอบความต้องการได้อย่างเหมาะสม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รวบรวมข้อมูลงานบริการ</li> <li>2. กำหนดวิธีการติดตามคุณภาพการให้บริการ</li> <li>3. วิเคราะห์และสรุปผลคุณภาพการให้บริการ</li> <li>4. วางแผนการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ</li> <li>5. ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ</li> </ol>	<p>ผลการดำเนินงานและทิศทางที่กำหนด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ แต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม รวบรวม วิเคราะห์ ภาหรือความสามารถในการตอบสนองความต้องการได้อย่างแต่งตั้งจากคณะทำงาน</li> <li>➢ นำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเปรียบเทียบเกี่ยวกับเป้าหมายหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้</li> <li>➢ นำข้อร้องเรียนและร้องทุกข์มีวิเคราะห์และปรับปรุง</li> <li>➢ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อความรวดเร็ว</li> <li>➢ แจ้งให้ทุกหน่วยงานไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้ว</li> </ul>