**บริบทหน่วยงาน**

เอกสารแนบ 1.2

หน่วยงาน.....................................................................

**1. ลักษณะของหน่วยงาน**  
          **ก. สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน**  
         **(1)** พันธกิจหรือหน้าที่ คือ.................................................................................................................................

..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

เป้าประสงค์ของหน่วยงาน คือ.........................................................................................................................................

..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................  
          **(2)** หน่วยงานมีการให้บริการหลักอะไรแก่ลูกค้าที่เข้ามารับบริการ บริการดังกล่าวต้องเกี่ยวกับพันธกิจหรือหน้าที่ ควรระบุด้วยว่าผู้รับบริการคือใคร มีวิธีการดำเนินการการให้บริการอย่างไร..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

.........................................................................................................................................................................................

**(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร**เป็นอย่างไร มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง (บรรยายโดยตารางหรือความเรียง)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **กลุ่มบุคลากร** | **วุฒิการศึกษา** | | | | **อายุงาน** |
| **ต่ำกว่า ป.ตรี** | **ป.ตรี** | **ป.โท** | **ป.เอก** |
| * ผู้บริหาร |  |  |  |  |  |
| - ผู้บริหารสูงสุด |  |  |  |  |  |
| - ผู้บริหารระดับหัวหน้างาน |  |  |  |  |  |
| * ระดับปฏิบัติการ |  |  |  |  |  |
| **รวม** |  |  |  |  | **อายุงานเฉลี่ย...................** |

**ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันในการทำงาน**

กลุ่มผู้บริหาร....................................................................................................................................................................

.........................................................................................................................................................................................

กลุ่มระดับปฏิบัติการ........................................................................................................................................................

.........................................................................................................................................................................................

**(4)** เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการที่สำคัญ ที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่มีอะไรบ้าง

|  |  |
| --- | --- |
| **รายการ** | **รายละเอียด** |
| เทคโนโลยี |  |
| อุปกรณ์ |  |
| สิ่งอำนวยความสะดวก |  |

**(5) กฎระเบียบข้อบังคับ** ที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง

|  |  |
| --- | --- |
| **กฎระเบียบข้อบังคับ** | **สาระสำคัญ** |
| 1) |  |
| 2) |  |
| 3) |  |

**ข. ความสัมพันธ์ระดับหน่วยงาน**

**(1)** โครงสร้างการบริหารและการบังคับบัญชา และระบบรายงานผลการดำเนินงาน การกำกับติดตาม มีการดำเนินการอย่างไร (แสดงแผนภาพโครงสร้างและบรรยายตามตาราง)

|  |  |
| --- | --- |
| **การรายงานผลการดำเนินงานระหว่างกรรมการบริหารสูงสุดของหน่วยงาน** | **บทบาทหน้าที่/ความสำคัญ** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**(2)** **ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง พร้อมทั้งแสดงความต้องการและความคาดหวังแต่ละกลุ่ม

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **บริการที่สำคัญ** | **ผู้รับบริการ** | **ความต้องการ/ความคาดหวัง** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **บริการที่สำคัญ** | **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **ความต้องการ/ความคาดหวัง** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **บริการที่สำคัญ** | **คู่ความร่วมมือ** | **ความต้องการ/ความคาดหวัง** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**2. สภาวการณ์ของหน่วยงาน**

(1) ปัญหา/อุปสรรค ที่ยังทำให้หน่วยงานยังไม่บรรลุพันธกิจและเป้าหมาย จำแนกเป็นความท้าทาย 3 ด้าน

|  |  |
| --- | --- |
| **จำแนก** | **ความท้าทาย** |
| 1) ด้านพันธกิจ |  |
| 2) ด้านปฏิบัติการ |  |
| 3) ด้านบุคลากร |  |

**(2) อธิบายระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ**

หน่วยงานมีระบบ/เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ อย่างไร

(เช่น กระบวนการ PDCA , SWOT Analysis เป็นต้น)

.................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

.........................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................ .........................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................ .........................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................