

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1	
ความเป็นมาของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	1
วัตถุประสงค์	4
ประโยชน์ต่อส่วนราชการ	4
ภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	5
ลักษณะสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	7
ส่วนที่ 2	
เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	
ลักษณะสำคัญขององค์กร	11
หมวด 1 การนำองค์กร	22
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	34
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	43
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	49
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	58
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	69
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	75
ระบบการให้คะแนน	83
แนวทางการให้คะแนน	85
ส่วนที่ 3	
ภาคผนวก	
คำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับหมวดและหัวข้อ	98
อภิธานศัพท์	125