

**การประชุมคณะทำงาน “การพัฒนา สนพ. สู่ระบบราชการ 4.0”
ครั้งที่ 1/2564 (ครั้งที่ 1)**

วันศุกร์ที่ 22 มกราคม 2564 เวลา 09.30น.

ณ ห้องประชุม 3 ชั้น 3

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

ระเบียบวาระการประชุม

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องเพื่อทราบ

2.1 ระบบราชการ 4.0

2.2 แนวคิดการพัฒนาดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0

2.3 ขั้นตอนแนวทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ประจำปี พ.ศ. 2564 (รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0)

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องเพื่อพิจารณา

แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

ระเบียบวาระที่ 1

เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ระเบียบวาระที่ 2

เรื่องเพื่อทราบ

2.1 ระบบราชการ 4.0

2.2 แนวคิดการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA 4.0

2.3 ขั้นตอนแนวทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ประจำปี พ.ศ. 2564 (รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0)

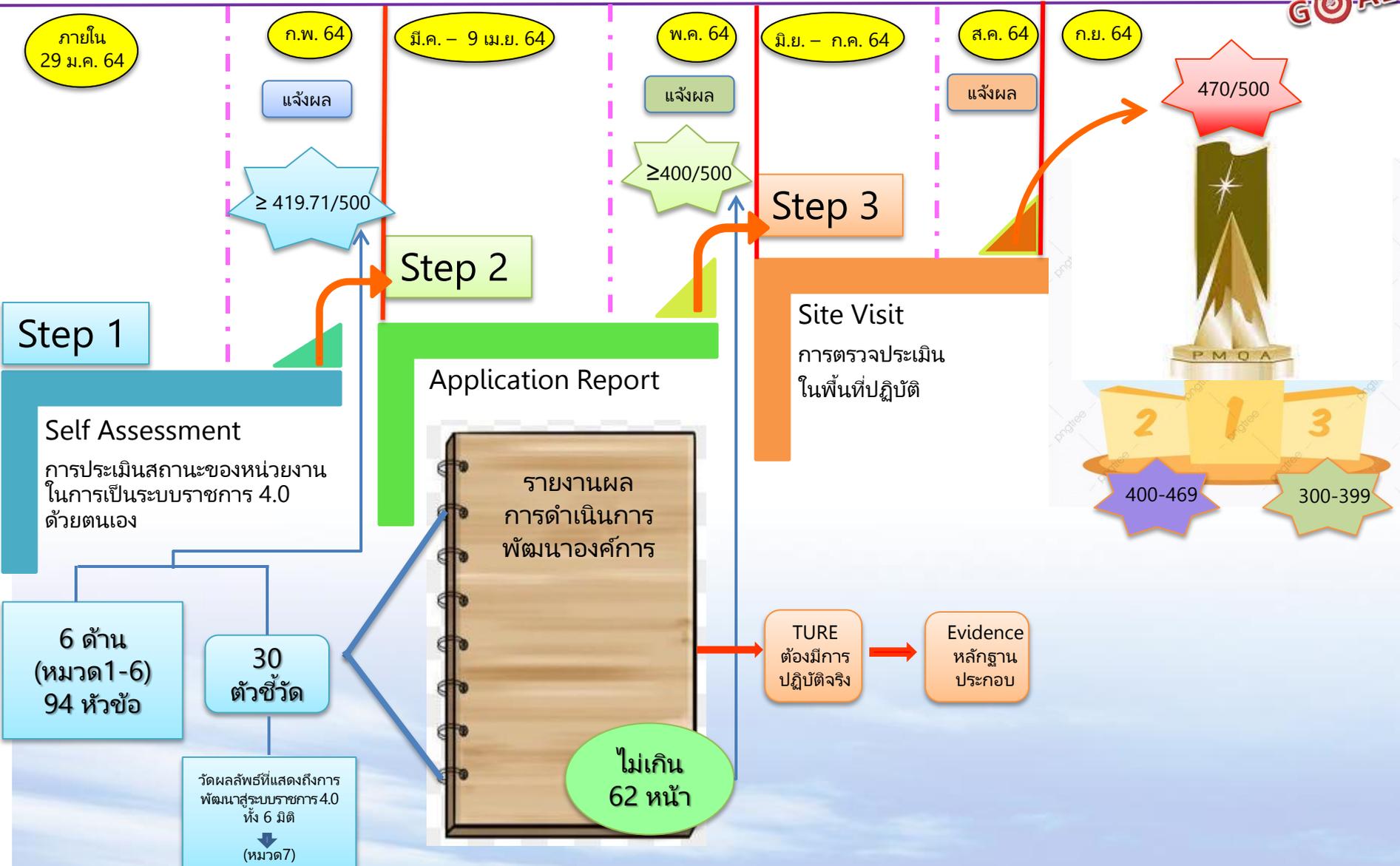
ที่มา

- สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้กลไกการมอบรางวัล โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการตรวจรับรองสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0

- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) เป็นตัวชี้วัดระดับกรม โดยสนพ. จะต้องมีการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง Self Assessment ≥ 419.71 จึงจะผ่านเกณฑ์การประเมินตามเป้าหมายขั้นสูง (100)



ขั้นตอนการนำพา สนพ. ไปสู่องค์กร 4.0 ภายในปี 2564



กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ											
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจพิจารณาเอกสารการสมัครเบื้องต้น (Self Assessment)												
- แต่งตั้งคณะทำงานการพัฒนา สนพ. สู่ระบบราชการ 4.0 (ดำเนินการแต่งตั้ง ตั้งแต่วันที่ 5 ส.ค.62)												
- จัดทำเอกสารสมัครรางวัล (ข้อมูลทั่วไปหน่วยงานและรายละเอียดการสมัคร) ผ่านระบบออนไลน์			↔									
- จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรโดยสรุป 1-3 หน้า ผ่านระบบออนไลน์			↔									
- ประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ผ่านระบบออนไลน์			↔									
- จัดทำตัวชี้วัดหมวด 7 ที่ครอบคลุมทั้ง 6 มิติ ตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ผ่านระบบออนไลน์			↔									
- สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผลการประเมินขั้นตอนที่ 1						↔						
* หากได้คะแนนผลการประเมินขั้นตอนที่ 1 ≥ 400 คะแนน จะผ่านไปสู่ขั้นตอนที่ 2 (หากได้คะแนนผลการประเมินขั้นตอนที่ 1 ≥ 419.71 คะแนน จะผ่านเกณฑ์การประเมินตามเป้าหมายขั้นสูง (100) ตามตัวชี้วัดระดับกรมที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด)												
ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจเอกสารรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report)												
- จัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) ตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ไม่เกิน 62 หน้า และอัปโหลดไฟล์ในระบบออนไลน์ (ควรเขียนให้ครบทุกประเด็นตามที่ได้ประเมินตนเองในขั้นตอนที่ 1 และครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ของการเป็นระบบราชการ 4.0 คือ ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูง)									↔			
- สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผลการประเมินขั้นตอนที่ 2										↔		
* หากได้คะแนนผลการประเมินขั้นตอนที่ 2 ≥ 400 จะผ่านไปสู่ขั้นตอนที่ 3												
ขั้นตอนที่ 3 : การตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติ (Site Visit)												
- คณะทำงานตรวจประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในพื้นที่ (ตรวจพิจารณารางวัล ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อยืนยันผลการตรวจรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) และค้นหาวิธีการปฏิบัติงานที่โดดเด่น)										↔		
- สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาผลการตัดสินรางวัล											↔	
งานพิธีมอบรางวัลประจำปี พ.ศ. 2564												
											↔	

ระเบียบวาระที่ 2.1 ระบบราชการ 4.0

ระบบราชการ 4.0

เพื่อรองรับต่อยุคศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) ดังนี้

1 เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)

ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้ภาคเอกชนหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ภาครัฐมีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแบบดั้งเดิม ขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐด้วยกันเองให้นอกภาพและสอดรับประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น



2 ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)

ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ หรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้น ในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลา ตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ทั้งการติดต่อมาด้วยตนเอง เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ



3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

ต้องทำงานอย่างเตรียมการที่มีวิสัยทัศน์ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการออกแบบได้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน



ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0

ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่



การสานพลังระหว่าง ภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration)

เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าเดิมประสานงานกัน (coordination) หรือทำงานด้วยกัน (cooperation) ไปสู่ความร่วมมือกัน (collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกันเพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหา ความต้องการของประชาชนที่มีความซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเอง โดยอาศัยอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ "ประชารัฐ"



การสร้างนวัตกรรม (Innovation)

เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือ solutions ใหม่ ๆ ทำให้เกิด big impact เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ หรือตอบสนองปัญหาและเป้าหมายที่ต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันแปรผันไปตามสภาพแวดล้อมของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ (GovLab/ Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจ และเข้าข้างความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype) ทำการทดลอง ปฏิบัติจริงและขยายผลต่อไป



การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization / Digitalization)

เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ (cloud computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน และ เครื่องมือเพื่อการใช้งานร่วมกัน (collaboration tool) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างไร้รอยต่อ ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลอันซับซ้อนซ้อนต่าง ๆ ได้ และช่วยให้บริการของทางราชการสามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการให้ดำเนินการได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และช่องทาง ได้อย่างมั่นคงปลอดภัย และประหยัด



ในส่วนของการข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ความคิด (mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีความทันสมัยและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง อันจะช่วยให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (public value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

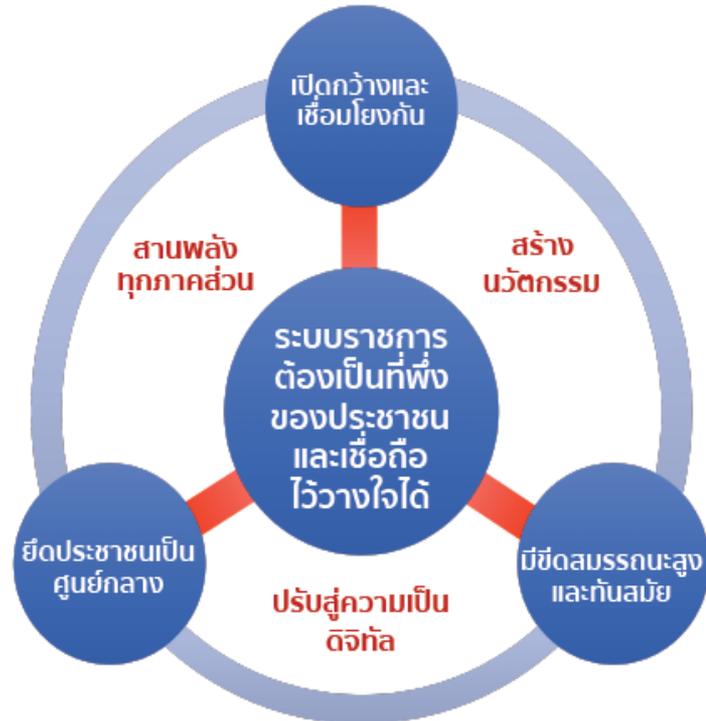
ระเบียบวาระที่ 2.1 ระบบราชการ 4.0

ตารางสรุปเปรียบเทียบระหว่างระบบราชการแบบเดิมและระบบราชการแบบใหม่

เดิม	ใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน เน้นการทำงานประสานงานกันระหว่างหน่วยงานแต่ยังไม่ใช้การบูรณาการอย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)	การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิงยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ระดับกระทรวงนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration)
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชน และมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด (Standardization)	ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบ / เลือกรูปแบบ / วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)
ระบบทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)	ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)
การดำเนินงานเชิงรับ ตามสถานการณ์ที่กดดัน (Passive)	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันทีทันใดเชิงรุก กับการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Pro-Active)
ยึดกฎเกณฑ์ และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented)	สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results-oriented)
ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็นศูนย์กลาง (Government-driven)	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)
ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)	สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย / เปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon Request only)	เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สาธารณะนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)
การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิมๆ (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดยอัตโนมัติโดยไม่ต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิม และสามารถตอบสนองของได้ทันที (Non-routine problem solving, Real time capability)
ต่างหน่วยงานทำงานกันลำพังโดยไม่มีมีการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand alone)	แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)
วางนโยบาย และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึก และคาดเดาเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูล ความต้องการของประชาชน และวางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ทันที (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)
บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ (Office-hours only)	บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand services)
มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง (Expert/Specialist)	มีความสามารถในการใช้ความรู้ สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลเชิงจริยธรรม (Ethicability)
ข้าราชการแบบดั้งเดิม (Public administrator)	มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



ระเบียบวาระที่ 2.1 ระบบราชการ 4.0

คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0



1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เลือให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้



2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า



3. แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว



4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน



5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับบริการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย



6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ



7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้



8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง



9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี



10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุก รองรับบริการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ระเบียบวาระที่ 2.1 ระบบราชการ 4.0

มิติ	ระดับพื้นฐาน (Basic)	ระดับก้าวหน้า (Advance)	ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance)
การให้ความร่วมมือ (Collaboration)	มีการพัฒนาการทำงานในเชิงให้ความร่วมมือ	การบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน	การทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน ให้ได้ค่าตอบแทนที่ดี
นวัตกรรม (Innovation)	นวัตกรรมของกระบวนการภายในหน่วยงาน (การลดขั้นตอนการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น)	นวัตกรรมของผลผลิตและการบริการ (นวัตกรรมที่นำมาใช้พัฒนาและสร้างคุณค่า ในงานบริการภาครัฐ การปรับปรุงบริการหรือ สร้างบริการใหม่)	นวัตกรรมเชิงนโยบาย (การคิดริเริ่มนโยบาย กฎหมาย และกฎระเบียบใหม่ๆ ให้ทันสมัย เหมาะสมทันต่อสถานการณ์)
ความเป็นดิจิทัล (Digitalization)	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดเก็บข้อมูล และสามารถสื่อสารได้ฉับไวรวดเร็วขึ้น	ระบบดิจิทัลที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนเกิดประสบการณ์ที่เหนือความ คาดหมายทำให้ประทับใจหรือสามารถติดตาม กระบวนการตั้งแต่ต้นจนถึงปลายได้รวดเร็ว	ระบบดิจิทัลที่บูรณาการทุกภาคส่วนและสามารถ แบ่งปันข้อมูลกันได้ เช่น การมีข้อมูลที่เชื่อมโยง กันและสามารถดูได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความสะดวก สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องร้องขอ
ผู้รับบริการ (Customer)	การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ	การให้บริการในเชิงรุกและการแก้ไขข้อร้องเรียน อย่างมีประสิทธิภาพ มีกระบวนการแก้ไขข้อ ร้องเรียนอย่างเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก	การให้บริการที่สามารถออกแบบตรงกับความต้องการ ของประชาชนหรือคิดร่วมกันเพื่อสร้าง กลไกขึ้นมาใหม่
กระบวนการ (Process)	การทำงานอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน มีการ จัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงาน และการ บริการ มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A	การปรับปรุงกระบวนการโดยวิเคราะห์จากข้อมูล ทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้ออกมาดี ที่แท้จริงว่าปัญหาอยู่ตรงไหนและปรับปรุง อย่างเป็นระบบ	การกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมจนสามารถ เทียบเคียงกับกระบวนการทำงานขององค์กรอื่น เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นเลิศ
บุคลากร (People)	บุคลากรที่ปฏิบัติตามระเบียบ ตอบสนองและ ทำงานตามการสั่งการที่มาจากระดับบนสู่ ระดับล่าง	บุคลากรที่มีจิตสำนึก มีความเชี่ยวชาญ มีความ คล่องตัว มีความสามารถหลากหลาย	บุคลากรที่แก้ปัญหาเป็น มีความคิดริเริ่ม และมี ความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ
ผู้นำ (Leadership)	ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์น่าเป็น คิดเป็น	ผู้นำที่ทำงานแข่งขัน จริงจัง ใส่ใจในรายละเอียด	ผู้นำสำหรับศตวรรษที่ 21
ผลลัพธ์ (Results)	การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์องค์การ	การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์พื้นที่	การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ

จึงเสนอที่ประชุมเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 2.2 แนวคิดการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA 4.0

PMQA คืออะไร???

การนำองค์การ (การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลักษณะสำคัญขององค์การ
บ่งบอกถึงบริบทขององค์การ
และอธิบายการดำเนินการ
ขององค์การโดยรวม

ผลลัพธ์การดำเนินการ (บุคลากรระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์การดำเนินการ) ประกอบด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์ของการดำเนินการ



พื้นฐานของระบบ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมีการจัดการที่มีประสิทธิผลและมีการนำข้อมูลจริงมาใช้ รวมถึงใช้ความรู้เป็นแรงผลักดันเพื่อให้ระบบราชการบรรลุผลสำเร็จมากขึ้น และมีความสามารถในการแข่งขัน

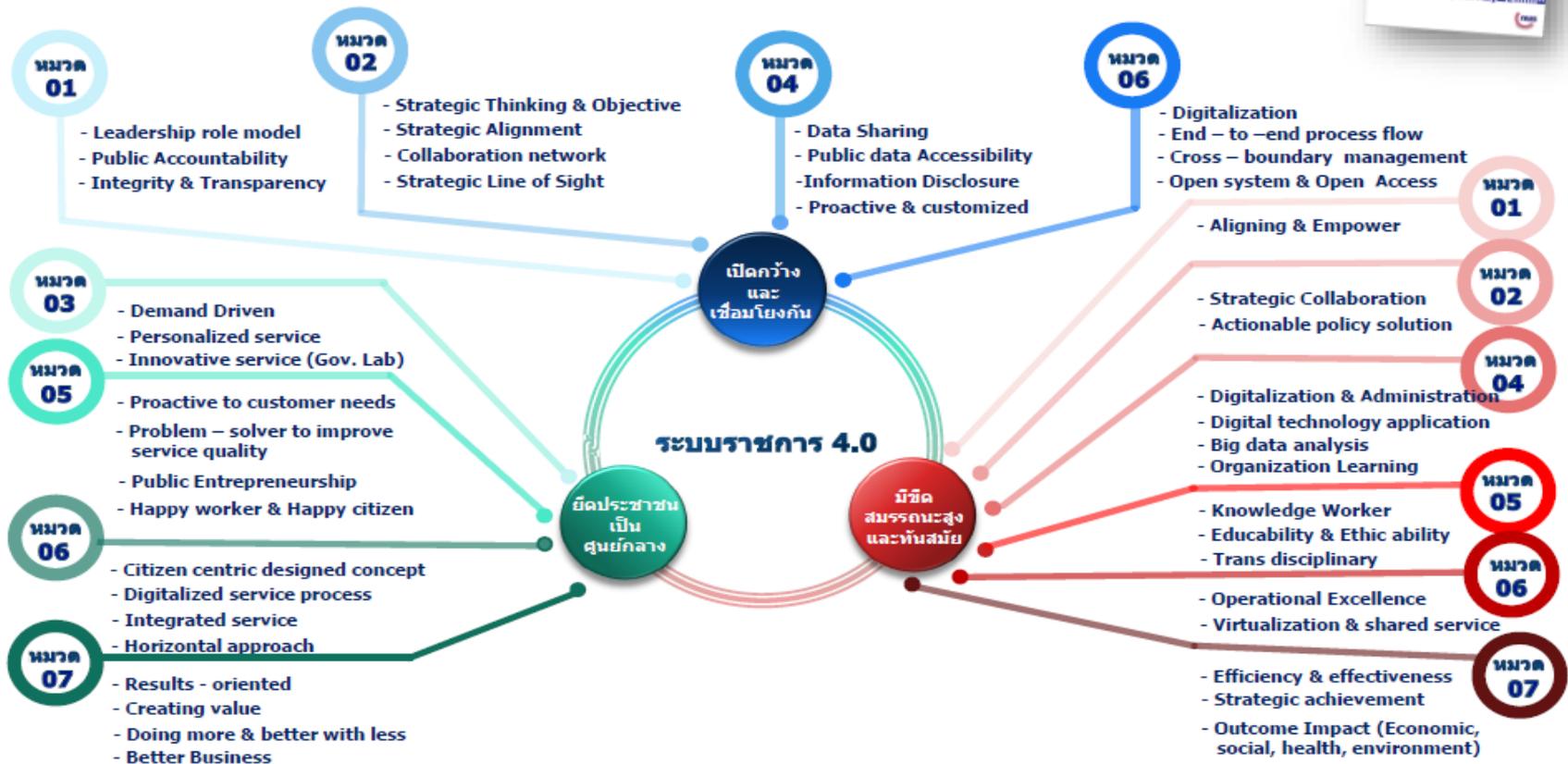
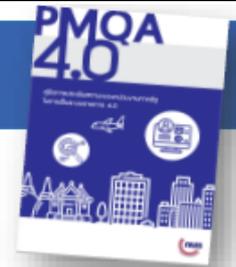
หลักการที่ใช้ในเกณฑ์วัดผลนี้ มาจากค่านิยมและแนวคิดหลักที่ถูกปลูกฝังในองค์การที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง

การดำเนินการเหล่านี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์นั้น ประกอบด้วย ด้านประสิทธิผลและพันธกิจ ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ด้านงบประมาณการเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์



ระเบียบวาระที่ 2.2 แนวคิดการพัฒนามาตามเกณฑ์ PMQA 4.0

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0



ระเบียบวาระที่ 2.2 แนวคิดการพัฒนาดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0

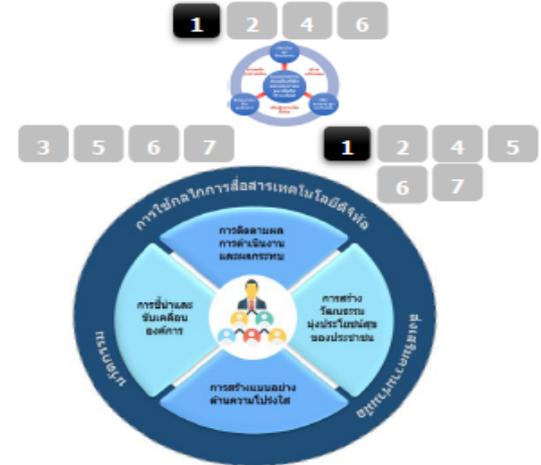
แนวคิดการพัฒนาดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0



หมวด 1 การนำองค์การ

- ❑ ผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิงยุทธศาสตร์ มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน
- ❑ การส่งเสริมความเป็น Smart Government เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ผู้บริหารต้องสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเกิดนวัตกรรม การปรับปรุง และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การ

- ❑ Leadership role model
- ❑ Public Accountability
- ❑ Integrity & Transparency
- ❑ Aligning & Empower



1.1 ระบบนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

- ปลูกฝังวัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
- เป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
- สร้างสภาพแวดล้อมให้สร้างสรรค่นวัตกรรมเพื่อตอบใจห้หน่วยงาน
- ให้ความสำคัญกับบุคลากร
- ทบทวน/พัฒนาระบบการทำงานสม่ำเสมอ



1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

- ติดตาม/ทบทวนการดำเนินงานที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
- มีนวัตกรรมเชิงนโยบายที่แก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

- ให้ความสำคัญอย่างชัดเจนในการสร้างความโปร่งใสในองค์การ
- ติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด
- สร้างต้นแบบในด้านความโปร่งใสที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดี
- นำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านเครือข่าย

- เป็นแบบอย่างที่ดีชัดเจนในการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายใน/ภายนอก
- ส่งเสริมให้เครือข่ายร่วมสร้างนวัตกรรมการทำงานที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน
- มีการสื่อสารที่ชัดเจนที่กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมทั้งบุคลากรภายในและเครือข่ายภายนอก

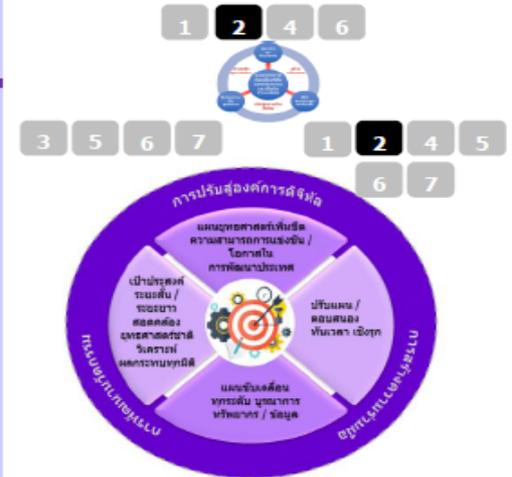
ระเบียบวาระที่ 2.2 แนวคิดการพัฒนาดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0

แนวคิดการพัฒนาดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- แนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ โดยกำหนดเป้าประสงค์ที่มีบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ไขปัญหาเชิงรุกที่นำไปสู่ผลลัพธ์ ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- การมีมุมมองในการปรับรูปแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยี มาใช้เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรม โดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมผ่านกลไกขับเคลื่อนเชิงนโยบาย

- Strategic thinking & Objectives
- Strategic Alignment
- Collaboration network
- Strategic Line of Sight
- Strategic Collaboration
- Actionable policy solution



2.1 แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

- แผนฯ ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีการคาดการณ์ล่วงหน้า
- แผนฯ ส่งเสริมการปรับปรุงการสมัยใหม่ สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

- แผนฯ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ
- แผนฯ ค่าปีง/วิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

- เตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง
- คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- ใช้เทคโนโลยีติดตามผลการดำเนินงานได้แบบ real time

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน

- แผนฯ สนับสนุนการทำงานแบบเปิดกว้างเชื่อมโยงกัน
- มีการบูรณาการกับแผนงานอื่นๆ เพื่อวางแผนการใช้ทรัพยากรและข้อมูลร่วมกันผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก (ทำน้อย ได้มาก)

ระเบียบวาระที่ 2.2 แนวคิดการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA 4.0

แนวคิดการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA 4.0



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ❑ การให้ความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าใจความเปลี่ยนแปลง ความต้องการของประชาชน ที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วและหลากหลาย ตามลักษณะเฉพาะ
- ❑ การบริการเชิงรุกที่ร่วมคิดกับผู้รับบริการ
- ❑ การสร้างนวัตกรรมบริการ โดยใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ ในลักษณะที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

- ❑ Demand Driven
- ❑ Personalized service
- ❑ Innovative service
- ❑ Government Innovation Lab
- ❑ Design Thinking



3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อการบริการและการเข้าถึง

- การใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการค้นหา รวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- การนำสารสนเทศมาทบทวนและปรับปรุง วิเคราะห์ คาดการณ์ เพื่อแก้ปัญหาและวางนโยบายเชิงรุก



3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

- มีการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ อย่างสม่ำเสมอ
- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและสื่อสาร ถ่ายทอดแนวทาง/ทัศนคติไปยังทุกหน่วยงานในทุกพื้นที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการและประชาชน ด้วยมาตรฐานเดียวกัน

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ รวดเร็วและสร้างสรรค์

- การใช้เทคโนโลยี/สร้างนวัตกรรมในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- มีการจัดการเชิงรุกเพื่อลดข้อร้องเรียน/ป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม

- การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อพัฒนาการบริการ อำนวยความสะดวก สร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งในภาพรวม เฉพาะกลุ่ม เฉพาะบุคคล

ระเบียบวาระที่ 2.2 แนวคิดการพัฒนาดตามเกณฑ์ PMQA 4.0

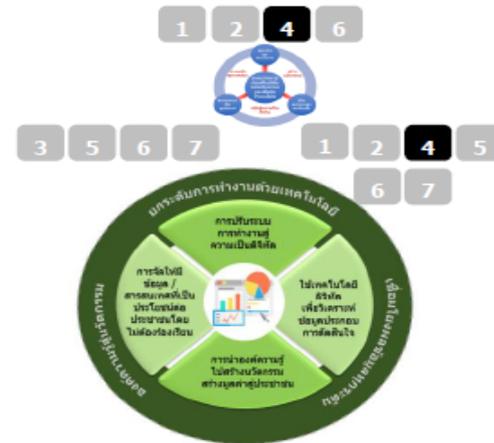
แนวคิดการพัฒนาดตามเกณฑ์ PMQA 4.0



หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และ การจัดการความรู้

- ❑ การรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ การแบ่งปันความรู้ระหว่างส่วนราชการ เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
- ❑ ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| ❑ Data Sharing | ❑ Digitalization & Administration |
| ❑ Public data Accessibility | ❑ Digital technology application |
| ❑ Information Disclosure | ❑ Big data analysis |
| ❑ Proactive & customized | ❑ Organization Learning |



4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูล

- มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อกำหนดตัววัดที่สะท้อนยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการกำหนดสารสนเทศ การจัดการ และการเข้าถึงที่เหมาะสมกับผู้ใช้ข้อมูลแต่ละระดับ



4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดทุกระดับ เพื่อแก้ปัญหา พัฒนาและปรับปรุงการทำงาน

- มีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ คาดการณ์ผลลัพธ์ แก้ไขปัญหาอย่างทันกาล และวางนโยบายเชิงรุก
- มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบ

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาเป็นระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การติดตามงาน การสร้างนวัตกรรม การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล พร้อมทั้งมีตัววัดผลการดำเนินการ
- มีการป้องกัน/วิเคราะห์ความเสี่ยงของข้อมูล และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการ ในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล

- มีการวิเคราะห์ เชื่อมโยงองค์ความรู้กับภายนอก เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา
- มีการนำองค์ความรู้ ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน แก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเยี่ยม หรือสร้างมาตรฐานใหม่

ระเบียบวาระที่ 2.2 แนวคิดการพัฒนาดตามเกณฑ์ PMQA 4.0

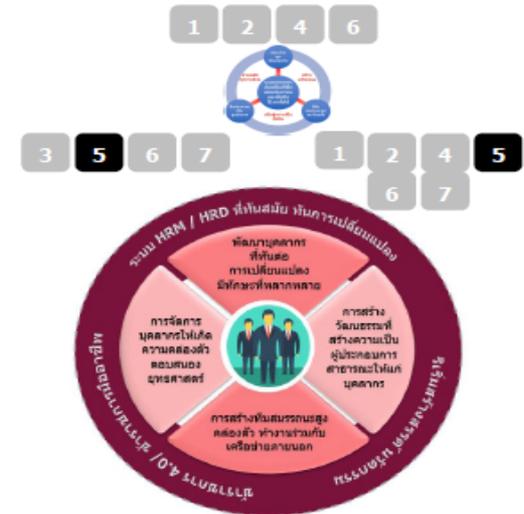
แนวคิดการพัฒนาดตามเกณฑ์ PMQA 4.0



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

- ❑ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการและความเข้าใจ ความคาดหวังของประชาชน
- ❑ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ทันทันที และเกิดประสิทธิผล ด้วยจิตสาธารณะ ที่มีการปรับปรุง ใส่ใจคุณภาพ และการให้บริการในแง่มุมมอง การเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ
- ❑ ทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลของความยั่งยืน และความสุขของผู้ปฏิบัติงานและประชาชน
- ❑ การวางแผนบุคลากรที่สอดคล้องกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
- ❑ การรวมกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายมาทำงานร่วมกัน มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ และความพร้อม รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม

- | | |
|---|-------------------------------|
| ❑ Proactive to customer needs | ❑ Knowledge Worker |
| ❑ Problem-solver to improve service quality | ❑ Educability & Ethic ability |
| ❑ Public Entrepreneurship | ❑ Trans - disciplinary |
| ❑ Happy worker & Happy citizen | |



5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนอง ยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

- มีการวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของหน่วยงาน

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

- ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคล่องตัว การทำงานเป็นทีม และการทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก



5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

- มีการพัฒนาบุคลากรในเชิงรุกให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย
- แผนพัฒนาบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร
- วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
- เปิดโอกาสให้บุคลากรวางแผนพัฒนาความสามารถของตน

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ

- มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม
- มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

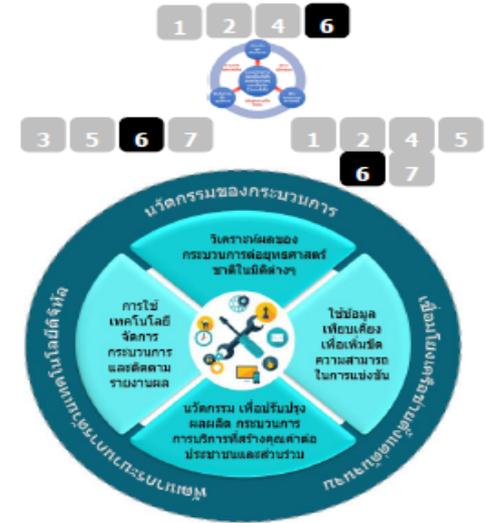
ระเบียบวาระที่ 2.2 แนวคิดการพัฒนาดตามเกณฑ์ PMQA 4.0

แนวคิดการพัฒนาดตามเกณฑ์ PMQA 4.0

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

- การทำให้ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน
- การออกแบบระบบการให้บริการ ที่ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก บูรณาการและเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันของหลายหน่วยงาน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคม ด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า
- การแบ่งปันทรัพยากรเพื่อลดต้นทุนลดลง การใช้เทคโนโลยีมาช่วย ในทุกกระบวนการ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการจัดการและสร้างนวัตกรรม ในทุกกระบวนการ

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| □ Citizen centric designed concept | □ Digitalization |
| □ Digitalized service process | □ End-to-end process flow |
| □ Integrated service | □ Cross-boundary management |
| □ Horizontal approach | □ Open system & Open Access |
| □ Operational Excellence | □ Virtualization & shared service |



6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- มีการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่ผู้ส่งมอบถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน
- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการทำงาน และการบริการ

- มีการสร้างนวัตกรรม นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีนวัตกรรมที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

- มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตาม ควบคุม ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอย่างชัดเจน และเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ
- มีผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ
- มีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

- มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- มีการใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ระเบียบวาระที่ 2.2 แนวคิดการพัฒนาดตามเกณฑ์ PMQA 4.0

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านพันธกิจ

- ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์หลักของหน่วยงาน หรือเป็นตัวชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์จากการดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาล หรือการดำเนินการด้านกฎหมาย
- เช่น รายได้จาก การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน รายได้จากการท่องเที่ยว ร้อยละของคดีพิเศษที่ดำเนินการแล้วเสร็จ อันดับความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศไทยด้านผลิตภาพแรงงาน เป็นต้น

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านพัฒนาบุคลากร

- ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากพัฒนาบุคลากรทั้ง จำนวน นวัตกรรมต่อบุคลากร และผลของการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร หรือ เป็นตัวชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์จากความรู้ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ
- เช่น จำนวนรางวัลด้านนวัตกรรมระดับบุคคลและกลุ่มงาน จำนวนงานวิจัยหรือองค์ความรู้ที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์ จำนวนบุคลากรที่ได้รับเชิญให้ไปถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเครือข่ายภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

- ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการบรรลุผลของตัวชี้วัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน) หรือตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นและสิ่งแวดล้อม)
- เช่น อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรม จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ปริมาณขยะที่ผ่านกระบวนการจัดการตามหลักวิชาการและนำมาใช้ประโยชน์ เป็นต้น

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการและประชาชน

- ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือ หรือแสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ หรือจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ หรือการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- เช่น ร้อยละความพึงพอใจของ (เกษตรกร นักท่องเที่ยว ประชาชน ฯลฯ) ร้อยละของครูเรือนที่ให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะครัวเรือน สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นผ่านช่องทางบริการแบบออนไลน์และการใช้ Smart phone application (ช่องทางใหม่) ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

- ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ด้านการเป็นต้นแบบทั้งจำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก และจำนวน Best practice หรือตัวชี้วัดที่แสดงจำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง หรือการจัดอันดับในระดับนานาชาติ หรือจำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก
- เช่น จำนวนกระบวนการงานที่ได้รับรางวัล (ระบุชื่อ) จำนวนรางวัลด้านความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาองค์กรระดับรางวัลนักวิจัย/นักพัฒนาดีเด่น เป็นต้น

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

- ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการลดต้นทุน** (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้) และผลการปรับปรุงจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี หรือตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นจำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ หรือประสิทธิผลของการบรรลุผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ หรือนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบและกฎหมาย
- เช่น ต้นทุนการผลิตข้าวที่ลดลงต่อแปลง ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ร้อยละของกระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุง จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ผ่านการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry) เป็นต้น

จึงเสนอที่ประชุมเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 2.3 ขั้นตอนแนวทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564 (รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0)

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

1.1 เกณฑ์การพิจารณารางวัล

พิจารณาโดยใช้เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

1.2 เกณฑ์ในการพิจารณาให้รางวัล

- ❖ มีผลการตรวจประเมิน **ระหว่าง 300 - 399 คะแนน** จะได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 **ระดับพื้นฐาน**
- ❖ คะแนนรวมของทุกหมวด **ตั้งแต่ 400 - 469 คะแนน** จึงจะได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 **ระดับก้าวหน้า**
- ❖ คะแนนรวมของทุกหมวด **ตั้งแต่ 470 - 500 คะแนน** จะได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 **ระดับพัฒนาจนเกิดผล**

1.3 เงื่อนไขการสมัครและพิจารณารางวัลประเภทของหน่วยงานที่สมัคร

- ❖ ต้องเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่ถูกกำหนดไว้ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 ได้แก่ กรม จังหวัด และองค์การมหาชน
- ❖ หน่วยงานประเภทอื่นที่มีความประสงค์จะสมัครให้แจ้งความจำนงขอสมัครรางวัล
- ❖ เป็นหน่วยงานที่เป็นที่ชื่นชม และไม่มีกรณีเสื่อมเสีย จนเป็นที่ประจักษ์ในสังคม

เงื่อนไขการสมัคร

- ❖ กรณีหน่วยงานภาครัฐที่มีคะแนนการประเมินในขั้นตอนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) ตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 รวมถึงตั้งแต่ 400 คะแนน จะได้รับการตรวจรับรองฯ ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน
- ❖ การเขียน Application Report ต้องไม่เกิน 62 หน้า
- ❖ ในกรณีที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ในปี พ.ศ. 2563 แล้ว สามารถสมัครขอรับรางวัลฯ เพื่อการรับรองสถานะการเป็นหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ในระดับที่สูงขึ้นได้



การตรวจรับรองสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

❖ ขั้นตอนการพิจารณา

1



Self Assessment
≥ 400 คะแนน

2



Application Report
≥ 400 คะแนน

3



Site Visit

ระดับพื้นฐาน
300 - 399

ระดับก้าวหน้า
400 - 469

ระดับพัฒนาจนเกิดผล
470 - 500



ระเบียบวาระที่ 2.3 ขั้นตอนแนวทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564 (รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0)

ปฏิทินการรับสมัครและแนวทางการพิจารณารางวัลฯ



ธ.ค. ชี้แจงการรับสมัครรางวัล ประจำปี 2564

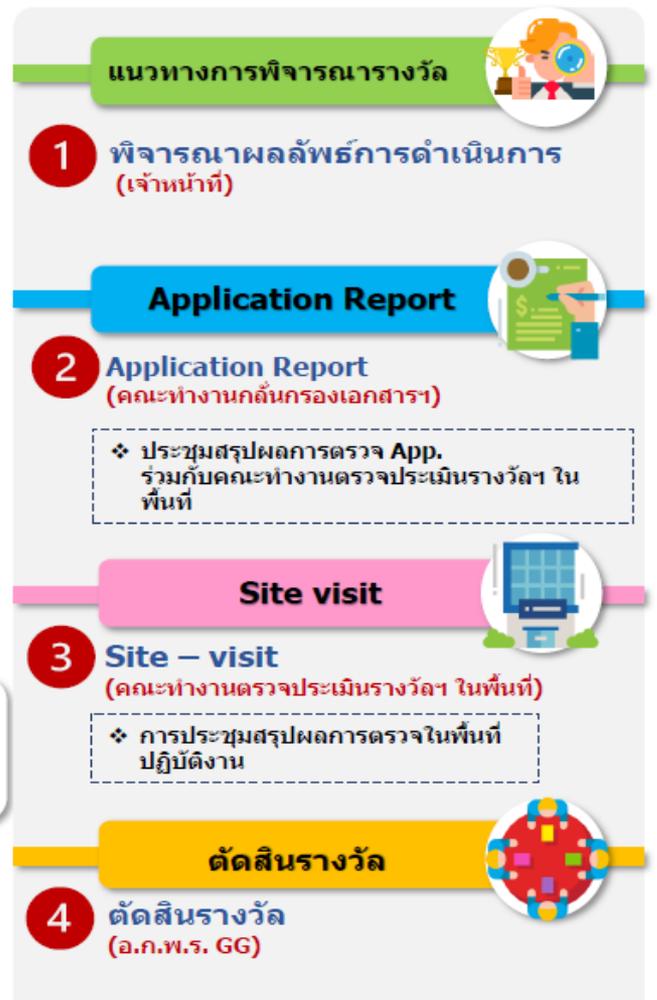
- ❖ เปิดรับเอกสารการสมัครเบื้องต้น ร.ค. 63 - ม.ค. 64
- ❖ แจ้งผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 1 การกลั่นกรองเอกสารการสมัครเบื้องต้น ภายใน ก.พ.64

- ❖ ขั้นตอน 3 ตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit) ระหว่างเดือน มี.ย. - ก.ค.64

- ❖ เปิดรับรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application report) PMQA 62 ภายใน 31 มี.ค. 64 PMQA 4.0 ภายใน 9 เม.ย. 64
- ❖ แจ้งผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 2 ภายใน พ.ค. 64

- ❖ ขั้นตอน 4 เสนอ อ.ก.พ.ร. ๗ GG พิจารณาผลรางวัลและแจ้งผลพิจารณารางวัล ภายในเดือน ส.ค. 64

- ❖ พิธีมอบรางวัล ภายในเดือน ก.ย. 64



ระเบียบวาระที่ 2.3 ขั้นตอนแนวทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564 (รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) เป็นตัวชี้วัดระดับกรม โดยเกณฑ์การประเมินพิจารณา ดังนี้

- กลุ่มที่ 2 : ส่วนราชการที่มีคะแนนในชั้นตอนที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตั้งแต่ 350 – 399 คะแนน

เป้าหมายขั้นต่ำ (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)
325 (ค่าเฉลี่ยคะแนนกลุ่ม 2 : 300 – 350 คะแนน)	คะแนน ปี 63	คะแนนปี 63 + 8%

เกณฑ์การประเมินและเป้าหมายของ สนพ.

เป้าหมายขั้นต่ำ (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)
325 (ค่าเฉลี่ยคะแนนกลุ่ม 2 300 – 350 คะแนน)	คะแนน ปี 63 (คะแนนปี 63 ของ สนพ. = 388.62)	คะแนนปี 63 + 8% (388.62 + 8% = 419.71)

ระเบียบวาระที่ 3

เรื่องเพื่อพิจารณา

**แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0**

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

ตามขั้นตอนที่ 1 : การตรวจพิจารณาเอกสารการสมัครเบื้องต้น สนพ. จะต้องดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครเข้ารับรางวัลเบื้องต้น Self Assessment เพื่อลงในระบบออนไลน์ ภายในวันที่ 29 มกราคม 2560 ประกอบด้วย

1. เอกสารการสมัครรางวัล (ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน และรายละเอียดการสมัคร)
(กลุ่ม กพร. ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว)
2. ลักษณะสำคัญขององค์การโดยสรุป 1 – 3 หน้าตามเกณฑ์ PMQA 4.0 (แบบฟอร์มที่ 2)
3. แบบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0
ด้วยตนเอง (แบบฟอร์มที่ 3)
4. ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่ครอบคลุมทั้ง 6 มิติ ตามเกณฑ์ PMQA 4.0 (แบบฟอร์มที่ 4)

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

เอกสารสมัครเข้ารับรางวัลขั้นตอนที่ 1
Self Assessment

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

แบบฟอร์มที่ 2 สรุปลักษณะสำคัญขององค์กร (ไม่เกิน 3 หน้า)

<p>ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ: (ที่สำคัญ) (ผู้ส่งมอบ หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินงานของส่วนราชการ พันธมิตร หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงานของส่วนราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อเป้าประสงค์ชัดเจน ผู้ให้ความร่วมมือ หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการ ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือเป็นครั้งคราว โดยไม่ผ่านกระบวนการคัดเลือกอย่างเป็นทางการ)</p>	<p>พันธกิจ: วิสัยทัศน์: ค่านิยม: วัฒนธรรมองค์กร:</p>	<p>ผลผลิต/บริการหลัก: คุณลักษณะโดดเด่นของผลผลิต/บริการ</p>	<p>ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และการเพิ่มขึ้นความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย:</p>	<p>เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง :</p>	<p>ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม :</p>
<p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: (กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานและความสำคัญของส่วนราชการ)</p> <p>ความต้องการ/ ความคาดหวัง:</p>	<p>งบประมาณ: รายได้: จำนวนบุคลากร:</p>	<p>ผู้รับบริการ: ความต้องการ:</p>	<p>ในการทำงาน บุคลากรจำเป็นต้องต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงอะไรบ้าง :</p>	<p>กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ :</p>	<p>ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง :</p>
<p>สมรรถนะหลักขององค์กร: (เรื่องที่ส่วนราชการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและส่งผลต่อความได้เปรียบในการดำเนินการของส่วนราชการ)</p>	<p>กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ: ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน:</p>	<p>สภาพแวดล้อมการแข่งขัน: (ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในขณะนั้น รวมถึงแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจในการแข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์กร)</p>			
<p>แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:</p>	<p>ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)</p>		<p>สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร :</p>		<p>การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานการณ์แข่งขันของประเทศไทยอย่างไร :</p>
<p>การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน:</p>	<p>ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)</p>				

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง

หมวด 1 การนำองค์การ



1.1

ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



- 1.1.1 ผู้บริหารกำหนดทิศทางในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) (ระบุอย่างน้อย 2 ด้าน)
 - ด้านเศรษฐกิจ เช่น.....
 - ด้านสังคม เช่น.....
 - ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น.....
 - ด้านสาธารณสุข เช่น.....
- 1.1.2 ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบัน โดยทิศทางขององค์การ คือ
- 1.1.3 ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทาง คือ.....
- 1.1.4 ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น.....
- 1.1.5 ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทาง คือ.....

1.2

ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



- 1.2.1 มีการกำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส เช่น.....
- 1.2.2 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ เช่น
- 1.2.3 มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส ได้แก่.....
- 1.2.4 มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส คือ.....
- 1.2.5 การเปิดเผยผลการดำเนินงาน การบริหารงบประมาณและอื่นๆ สุสาธารณะผ่านช่องทาง..... (กรณีเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรณีสถานที่ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง)
- 1.2.6 หน่วยงานได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอกทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่.....

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 1 การนำองค์การ



1.3

**การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน
การสร้างการมีส่วนร่วมจาก
เครือข่ายทั้งภายในและ
ภายนอก**



1.3.1 มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เครือข่ายภายนอก (ภาคเอกชน ประชาชน
ท้องถิ่น) ชำมาร่วมสร้างนวัตกรรม ได้แก่

- นวัตกรรมการทำงานที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ.....
- นวัตกรรมการให้บริการที่ทำงานร่วมกับเครือข่าย คือ.....

1.3.2 มีกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วม
ในการทำงาน โดยมีกลไก/แนวทาง คือ.....เครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม คือ.....

1.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายโดยมีเครือข่ายภายนอก คือ.....
ร่วมดำเนินการ โดยนโยบายนั้น คือ..... สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อน
ในระดับประเทศ เรื่อง.....

1.3.4 มีแนวทางสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นในบุคลากรมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ
ให้เกิดการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น.....

1.4

**คำนึงถึงผลกระทบ
ต่อสังคมและการมุ่งเน้น
ให้เกิดผลลัพธ์**



1.4.1 มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน
ของหน่วยงาน โดยมาตรการนั้นคือ.....

1.4.2 มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่
การแก้ไขปัญหอย่างทันการณ โดย

- การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัย ได้แก่.....
- การใช้เครือข่าย.....ในการเฝ้าระวัง เรื่อง.....

1.4.3 มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม เช่น.....
และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก.....เดือน/ปี/.....

1.4.4 มีการติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม
สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม (ตอบอย่างน้อย 2 ด้าน)

- มาตรการจัดการด้านเศรษฐกิจ คือ..... ผลการติดตาม คือ.....
- มาตรการจัดการด้านสังคม คือ..... ผลการติดตาม คือ.....
- มาตรการจัดการด้านสาธารณสุข คือ..... ผลการติดตาม คือ.....
- มาตรการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม คือ..... ผลการติดตาม คือ.....

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



2.1

แผนยุทธศาสตร์ที่
ตอบสนองความท้าทาย
และสร้างนวัตกรรมเพื่อ
การเปลี่ยนแปลง



2.1.1 หน่วยงานของท่านมีแผนยุทธศาสตร์ที่สามารถตอบสนองต่อ

- ความท้าทาย คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย ได้แก่.....
- การเปลี่ยนแปลงในอนาคต คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ได้แก่.....
- ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่.....

2.1.2 มีแผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่

- สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น.....
- สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ เช่น.....

2.1.3 กระบวนการสร้างยุทธศาสตร์ มีการคำนึงถึง

- การมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย โดย.....
- ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย.....
- สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เช่น

2.2

เป้าหมายยุทธศาสตร์
ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
สอดคล้องพันธกิจและ
ยุทธศาสตร์ชาติ



2.2.1 มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้ง
ในระยะสั้นและระยะยาว เช่น

- เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ คือ.....ผลกระทบ คือ.....กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน.....
- ตัวชี้วัด คือ.....ผลกระทบ คือ.....กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน.....

2.2.2 มีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาว โดย

- เป้าหมายระยะสั้น คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่.....
- เป้าหมายระยะยาว คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่.....

2.2.3 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบ และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบ

- ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ต่อหน่วยงานโดยหน่วยงานมีความ
เสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง คือ.....
- ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อมโดย
หน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับผลกระทบคือ.....

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



2.3

แผนขับเคลื่อนลงไป ทุกภาคส่วน



- 2.3.1 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
- 2.3.2 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น
 - ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ **ได้แก่**
 - การปรับปรุงกระบวนการ ลดการทำซ้ำและความผิดพลาด **ได้แก่**
 - การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน **ได้แก่**
- 2.3.3 แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์
 - แผนฯ มีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้าง **โดย**.....
 - แผนฯ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี **โดย**.....
 - แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก **โดย**.....

2.4

การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และ การรายงานผล



- 2.4.1 หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) **ได้แก่**
 - สถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อแผน **คือ**.....
 - การเตรียมความพร้อม **ได้แก่**.....
 - แผนการจัดการเชิงรุก **ได้แก่**.....
- 2.4.2 มีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ
 - หน่วยงานมีระบบติดตามผลดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว **ได้แก่**....
 - หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ **ได้แก่**.....
- 2.4.3 หน่วยงานมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง **ได้แก่**
 - การคาดการณ์ **ได้แก่**.....
 - การปรับแผนให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ **ได้แก่**.....

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.1

ระบบข้อมูลและสารสนเทศ
ที่ทันสมัยเพื่อการบริหารและ
การเข้าถึง



- 3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นโดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ.....เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก คือ..... และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- 3.1.2 มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ได้แก่.....นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....
- 3.1.3 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล คือ.....มาใช้ในการค้นหารวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....

3.2

การประเมิน
ความพึงพอใจและ
ความผูกพัน



- 3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ
 - ฐานข้อมูลนั้น ได้แก่.....
 - มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ คือ.....
- 3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เพื่อ
 - หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหา คือ.....วิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ.....
 - หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ..... มีความต้องการ คือ..... และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ.....มีความต้องการ คือ.....

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.3

**การสร้างนวัตกรรม
การบริการและตอบสนอง
ความต้องการเฉพาะกลุ่ม**



- 3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม คือ.....
- 3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม คือ.....
- 3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล คือ.....

3.4

**กระบวนการแก้ไข
ข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว
และสร้างสรรค์**



- 3.4.1 มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล โดย.....เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน
- 3.4.2 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
 - กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
 - ระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
 - กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน
 - การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
- 3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ คือ.....และมีแนวทางในการแก้ไข คือ.....
- 3.4.4 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยวิธี.....
- 3.4.5 มีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ คือ

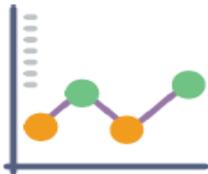
ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้



4.1

การกำหนดตัววัด
เพื่อติดตามงาน
และการเปิดเผยข้อมูลต่อ
สาธารณะ



4.1.1 มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อ

- ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยสารสนเทศนั้น คือ.....
- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยสารสนเทศนั้น คือ.....
- การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน โดยสารสนเทศนั้น คือ.....

4.1.2 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็น ดังนี้

- มีความน่าเชื่อถือ
- มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย
- สะดวกต่อผู้ใช้งาน

- 4.1.3 ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ โดยข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่.....

4.2

การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และ
ตัววัด เพื่อนำไปสู่
การพัฒนาและแก้ไขปัญหา



- 4.2.1 หน่วยงานมีการรวบรวมและจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) เพื่อนำมาใช้
ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน โดยข้อมูล คือ

- 4.2.2 หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปใช้ค้นหาสาเหตุของปัญหา คือ.....
และแก้ปัญหาเชิงนโยบายโดย.....

- 4.2.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อตอบสนองต่อ
สถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ..... สามารถ
ตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ โดยยกตัวอย่างสถานการณ์และ
ผลลัพธ์.....

- 4.2.4 มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ เช่น
การเปรียบเทียบข้อมูล..... กับคู่เทียบ คือ.....

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้



4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้าง นวัตกรรม



- 4.3.1 หน่วยงานมีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ โดยวิธี.....
- 4.3.2 หน่วยงานมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก เช่น.....เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา คือ.....
- 4.3.3 หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์) คือ.....
- 4.3.4 หน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ ด้าน.....ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/มาตรฐานใหม่ คือ.....

4.4 การบริหารจัดการ ข้อมูล สารสนเทศ และปรับ ระบบการทำงานเป็นดิจิทัล



- 4.4.1 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยความเสี่ยงนั้น คือ...
- 4.4.2 หน่วยงานมีแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสาระสำคัญของแผน คือ.....
- 4.4.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (อย่างน้อย 2 ข้อ) เช่น
 - การลดต้นทุน ระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่
 - ติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว ระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่
 - สร้างนวัตกรรมการให้บริการ ระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่
 - การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล ระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่
- 4.4.4 แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ ให้สรุปสาระสำคัญของแผน ป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ พอสังเขป.....
- 4.4.5 หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....
- 4.4.6 แผนรองรับต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน ให้ยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน พอสังเขป.....

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



5.1

ระบบการจัดการบุคลากร
ตอบสนองยุทธศาสตร์และ
สร้างแรงจูงใจ



5.1.1 มีการประเมินขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างด้านบุคลากร โดย (ระบุอย่างน้อย 2 ภารกิจ)

- ภารกิจที่ 1 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ...
- ภารกิจที่ 2 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ...

5.1.2 มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีนโยบายการส่งเสริมด้านต่างๆ ดังนี้

- แนวทางที่เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ โดยแนวทางนั้น คือ.....
- ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน โดยวิธีการ.....

5.1.3 เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา โดย.....

5.1.4 มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง โดย.....

5.1.5 มีการวางแผนกำลังคน และมีการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ คือ..... มีการวางแผนกำลังคน โดย.....

5.2

ระบบการทำงานที่มี
ประสิทธิภาพ คล่องตัว และ
มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



5.2.1 มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก เพื่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน โดย.....

(ระบุรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม) และมีผลสำเร็จของงาน คือ

5.2.2 มีการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์การ โดยวิธีการ.....

5.2.3 มีการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก คือ.....เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ.....

5.2.4 มีการสร้างสภาพแวดล้อม ที่เอื้อให้บุคลากร

- มีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ โดย.....
- การเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา โดย.....

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



5.3

**การสร้างวัฒนธรรม
การทำงานที่เป็นมืออาชีพ
การสร้างความผูกพันและ
ความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร**



- 5.3.1 มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ได้แก่.....
- 5.3.2 ปลูกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ โดยวิธีการ.....
- 5.3.3 มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหน่วยงาน และส่วนรวม โดย.....
- 5.3.4 มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดริเริ่ม โดย..... และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มดังกล่าว โดย.....
- 5.3.5 มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดย.....

5.4

ระบบการพัฒนาบุคลากร



- 5.4.1 มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย โดย.....
- 5.4.2 มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร
 - ยุทธศาสตร์ ได้แก่..... แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ คือ.....
 - สมรรถนะหลัก ได้แก่..... แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลัก คือ.....
- 5.4.3 มีการพัฒนาของบุคลากร ในด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมเรื่อง
 - ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ได้แก่.....
 - ความรู้และทักษะดิจิทัล ได้แก่.....
- 5.4.4 มีการพัฒนาบุคลากร และผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤกฤตที่จะพร้อมรับมือกับปัญหาที่มีความซับซ้อน โดย.....

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



6.1

กระบวนการทำงาน
เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ
สู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



- 6.1.1 หน่วยงานมีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยกระบวนการนั้น คือ..... มุ่งสู่ความเป็นเลิศในเรื่อง.....
- 6.1.2 หน่วยงานมีการติดตามควบคุมกระบวนการ โดย
 - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....
 - ใช้ตัวชี้วัด เช่น.....
 - ใช้ข้อมูล คือ..... ร่วมกับเครือข่าย คือ.....
- 6.1.3 หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแบบ end to end Process คิดเป็นร้อยละ.....ของกระบวนการทั้งหมดที่ต้องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน ระบุ (รายชื่อกระบวนการที่มีความเชื่อมโยง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
 - 1) กระบวนการ.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
 - 2) กระบวนการ.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
 - 3) กระบวนการ.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
- 6.1.4 หน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยมี การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ ได้แก่
 - เทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ.....
 - กระบวนการที่ถูกยกระดับ คือ.....
 - ผลงานที่โดดเด่น คือ.....

6.2

การสร้างนวัตกรรม
ในการปรับปรุงผลผลิต
กระบวนการและบริการ



- 6.2.1 ในรอบปีที่ผ่านมามีหน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
 - กระบวนการหลัก คือ.....นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ.....
 - กระบวนการสนับสนุน คือ.....นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ.....
- 6.2.2 ในรอบปีที่ผ่านมามีหน่วยงานมีการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดย.....
- 6.2.3 ในรอบปีที่ผ่านมามีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - นวัตกรรม คือ.....
 - ปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อ.....

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



6.3

**การลดต้นทุน
การใช้ทรัพยากรเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพและ
ขีดความสามารถ
ในการแข่งขัน**



6.3.1 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ ดังนี้

- กระบวนการหลักที่สำคัญ 2 ลำดับแรก
 - กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับแรก คือ..... ต้นทุน คือ.....
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่
 - กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับที่สอง คือ..... ต้นทุน คือ.....
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่
- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลำดับแรก
 - กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญลำดับแรก คือ..... ต้นทุน คือ.....
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่.....
 - กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญลำดับที่สอง คือ..... ต้นทุน คือ.....
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่.....

- 6.3.2 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน
โดยนวัตกรรมนั้น คือ..... โดยสามารถลดต้นทุน ได้อย่างไร ระบุ.....

6.3.3 นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย (ระบุ)

- การกำหนดนโยบาย/มาตรการ คือ.....
- การใช้เทคโนโลยี คือ.....
- แบ่งปันทรัพยากร คือ.....

- 6.3.4 หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
โดยข้อมูลเทียบเคียงที่นำมาใช้คือ..... และสามารถเพิ่มขีดความสามารถ
ในการแข่งขันอย่างไรระบุ.....

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



6.4

การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ



6.4.1 หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญสำหรับการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ ระบุ

- กระบวนการ คือ.....
- ตัวชี้วัด คือ.....

- 6.4.2 หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่างๆ เช่น
 - ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ คือ.....
 - ตัวชี้วัดด้านสังคม คือ.....
 - ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม คือ.....
 - ตัวชี้วัดด้านสาธารณสุข คือ.....

- 6.4.3 ในปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ โดยผลงานที่โดดเด่นนั้น คือ.....
ส่งผลอย่างไรต่อยุทธศาสตร์ชาติ อธิบายโดยสรุป.....

6.4.4 หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพของ
การดำเนินงานโดย

- มีการจัดการความเสี่ยง โดยความเสี่ยงนั้น คือ.....
และจัดการโดยวิธีการ.....
- เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน
โดยภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน คือ.....
มีการเตรียมความพร้อม คือ.....

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



- หมวด 7 ประกอบด้วย 6 ข้อย่อย (7.1 - 7.6)
- ในแต่ละข้อย่อย ประกอบด้วยตัววัด 5 กลุ่ม
- ตัววัดกลุ่มที่สำคัญจะมีเครื่องหมาย * หมายถึง ตัววัดบังคับที่ต้องกรอกตัวชี้วัดอย่างน้อย 1 ตัวชี้วัด แต่ไม่เกิน 3 ตัวชี้วัด ส่วนตัววัดกลุ่มที่ไม่มี * จะกรอกตัวชี้วัดหรือไม่ก็ได้ แต่ต้องได้จำนวนตัวชี้วัดรวมกันทั้งสิ้น 5 ตัวชี้วัดในแต่ละข้อย่อย
- สรุป สิ่งที่ต้องกรอกในแต่ละข้อย่อย
 1. ข้อมูลตัวชี้วัด (จำนวน 5 ตัวชี้วัด)
 2. ตัวเลขค่าเป้าหมาย
 3. ตัวเลขผลการดำเนินงาน

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7

แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7 ประกอบด้วย กลุ่มตัววัดผลลัพธ์ที่แสดงถึงการพัฒนา
สู่ระบบราชการ 4.0 ทั้งหมด 6 มิติ

- ในแต่ละมิติ ให้นำเสนอตัวชี้วัดมา 5 ตัว
- ต้องนำเสนอตัวชี้วัดในกลุ่มตัววัดสำคัญ (กลุ่มตัววัดที่มีเครื่องหมายดอกจัน *)
อย่างน้อย 1 ตัว
- ในแต่ละกลุ่มตัววัด สามารถนำเสนอตัวชี้วัดได้มากกว่า 1 ตัว แต่ไม่เกิน 3 ตัว
- ไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่นๆ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดความพึงพอใจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่
ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการ
ดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

1. ตัววัดตามภารกิจหลัก*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้
(Function base, Area base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

2. ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

3. การดำเนินการด้านกฎหมาย

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

4. ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

5. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่น การบรรลุตัววัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น

ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ ตามนโยบายของส่วนราชการหรือของรัฐบาล เช่น ตัววัดร่วม ตัววัดที่
แสดงถึงการปรับปรุงระดับในการจัดอันดับโดยองค์กรภายนอกประเทศในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		



17/๗๖

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการ
ส่วนราชการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่
มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		



ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

2. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ*
ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากประชาชนและผู้เข้ารับการบริการจากส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

3. ผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ
ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลหรือความสำเร็จของการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ เช่น ยอดการจำหน่ายสินค้าภายใต้โครงการประชารัฐ

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

4. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการ และนวัตกรรมการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

5. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเกิดผล

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร*
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

5. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		



7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ

1. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก*

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		



2. จำนวน Best practice*

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		



3. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่
- รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด
- รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		



4. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการแข่งขัน โดยได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		



5. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ โดยมีบุคลากรของตนเองได้รับการยกย่องจากภายนอก

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		



7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่

1. การบรรลุผลของตัววัดร่วม* (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน)

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลของการบรรลุผลของตัววัดร่วม ในกรณีกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงานของส่วนราชการ (Area base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		



ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การ
สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

1. การลดต้นทุน* (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้)

ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมา
ใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

2. จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ

ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

3. ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรง
และทางอ้อม

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		

ระเบียบวาระที่ 3 แนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

4. ประสิทธิภาพของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
5. นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย						
ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2561	2562	2563		
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						

จึงเสนอที่ประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางการดำเนินการจัดทำเอกสารสมัครเข้ารับรางวัล
เบื้องต้น Self Assessment

ระเบียบวาระที่ 4

เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)