

แนวทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563



แนวทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563



รางวัลที่เปิดรับสมัคร

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



NEW

เกณฑ์ PMQA '62

(หมวด 1 – หมวด 6)
เสนอขอรับรางวัลได้ไม่เกิน 3 หมวด

ต้องได้รับรางวัลรายหมวด
มาแล้วอย่างน้อย 2 หมวด

เกณฑ์ PMQA 4.0 ได้ PMQA 4.0 \geq 400 คะแนน

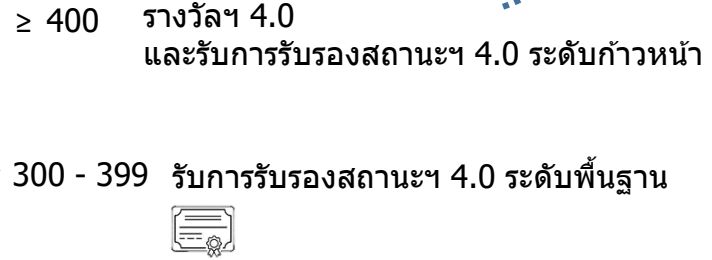


การตรวจรับรองสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

STEPS:



คะแนนรวม



เงื่อนไข



- ✓ เป็นส่วนราชการ ระดับกระทรวง / กรม / จังหวัด / สถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น และองค์การมหาชน
- ✓ เป็นหน่วยงานที่เป็นที่ชื่นชม และไม่มีกรณีเสื่อมเสียจนเป็นที่ประจักษ์ในสังคม

NEW หน่วยงานของรัฐที่เคยได้รับรางวัลฯ ในระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2562 สามารถสมัครขอรับรางวัลฯ ที่เคยได้รับรางวัลแล้ว เพื่อขอรับการตรวจประเมินยืนยันมาตรฐานและความโดดเด่นของการดำเนินการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

***กรณีหน่วยงานที่สมัครรางวัลระดับดีเด่นพร้อมกับรางวัลรายหมวด หากผลการพิจารณาผ่านเกณฑ์ระดับดีเด่นแล้ว จะไม่พิจารณารางวัลรายหมวดในปีนั้น*

ปฏิทินการรับสมัครและแนวทางการพิจารณารางวัลฯ



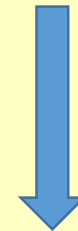
- ธ.ค. 62 ● ชี้แจงการรับสมัครรางวัลประจำปี พ.ศ. 2562
- ธ.ค. 62 - ม.ค. 63 ● เปิดรับเอกสารการสมัครเบื้องต้น 
- ภายใน 24 ม.ค. 63 (PMQA '62) ● แจ้งผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 1
- ภายใน 24 ก.พ. 63 (PMQA 4.0) ● การกลั่นกรองเอกสารการสมัครเบื้องต้น
- 24 ก.พ. - 3 เม.ย. 63 ● เปิดรับรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application report) 
- ภายในเดือน พ.ค.63 ● แจ้งผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 2
- ระหว่างเดือน พ.ค. - ก.ค.63 ● ขั้นที่ 3 ตรวจสอบประเมินผลการดำเนินการ ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit) 
- ภายในเดือน ส.ค.63 ● ขั้นตอนที่ 4 เสนอ อ.ก.พ.ร. ฯ GG พิจารณาผลรางวัล
- ภายในเดือน ส.ค.63 ● แจ้งผลการพิจารณารางวัล
- ภายในเดือน ก.ย.63 ● พิธีมอบรางวัล

แนวทางการพิจารณารางวัล

พิจารณา
ผลลัพธ์การดำเนินการ
(เจ้าหน้าที่)



Application Report
(คณะทำงานกลั่นกรองเอกสารฯ)



ประชุมสรุปผลการตรวจ App.
ร่วมกับคณะทำงานตรวจ
ประเมินรางวัลฯ ในพื้นที่

Site – visit

(คณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ
ในพื้นที่)



การประชุมสรุปผลการตรวจใน
พื้นที่ปฏิบัติงาน

ตัดสินรางวัล
(อ.ก.พ.ร. GG)



เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562



1) วัตถุประสงค์ในการปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ส่วนราชการยกระดับและพัฒนาองค์การให้มีความทันสมัยและเทียบเท่ามาตรฐานสากล และใช้ในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป

2) สาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562

- 1) เพื่อเป็นการสะท้อนถึงขีดความสามารถในการเป็นผู้นำขององค์การและแนวปฏิบัติที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ โดยต้องแสดงให้เห็นว่าผลการดำเนินการขององค์การเป็นเยี่ยมในระดับที่ประเทศชาติและคนทั่วไปยอมรับ รวมทั้ง การยอมรับในระดับสากล
- 2) เพื่อให้เกณฑ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีความกระชับ สามารถนำไปใช้ให้ครอบคลุมได้ในทุกประเภทของส่วนราชการ
- 3) เพื่อให้ส่วนราชการเข้าใจทุกมุมมองของระบบบริหารจัดการที่บูรณาการ รวมถึงเป็นการยกระดับความเข้าใจและการเตรียมพร้อมกับระบบนิเวศทางธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลง รวมถึงวัฒนธรรมขององค์การ การเชื่อมโยงข้อมูลตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำ และการคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

สาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562



**วัฒนธรรมขององค์กร
(ลักษณะสำคัญขององค์กร
ข้อ 1 (ก))**



**การมีจริยธรรมและ
ความโปร่งใส
สามารถแยกแยะสิ่งถูกสิ่งผิด
ออกจากกัน
(หมวด 1 ข้อ 1.1 (ก))**



**องค์กรเข้าใจความสำเร็จทั้ง
ของปัจจุบัน และอนาคต
รวมทั้ง โอกาสคุ้มครอง
(หมวด 1 ข้อ 1.1 (ค))**



**คุณภาพการต่อสังคม
(หมวด 1 ข้อ 1.2 (ค))**



**การเตรียมพร้อมกับ
ระบบนิเวศทางธุรกิจ
ที่กำลังเปลี่ยนแปลง
(หมวด 2 ข้อ 2.2(ข))**



**Life Cycle ของ
ผู้รับบริการ
(หมวด 3 ข้อ 3.2 (ก))**



**Voice of Customer
(หมวด 3 ข้อ 3.2 (ค))**



**การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
(Data analysis)
(หมวด 4 ข้อ 4.2 (ก))**



**องค์กรมีการสร้างองค์ความรู้
และการระดมองค์ความรู้ เพื่อ
แปลงองค์ความรู้ไปใช้ในการ
สร้างนวัตกรรมและ
กระบวนการวางแผน
ยุทธศาสตร์
(หมวด 4 ข้อ 4.2 (ข))**



**ความพร้อมปฏิบัติงาน
ของบุคลากร
(หมวด 5 ข้อ 5.1 (ก))**



**เครือข่ายของห่วงโซ่อุปทาน
(หมวด 6 ข้อ 6.1 (ค))**



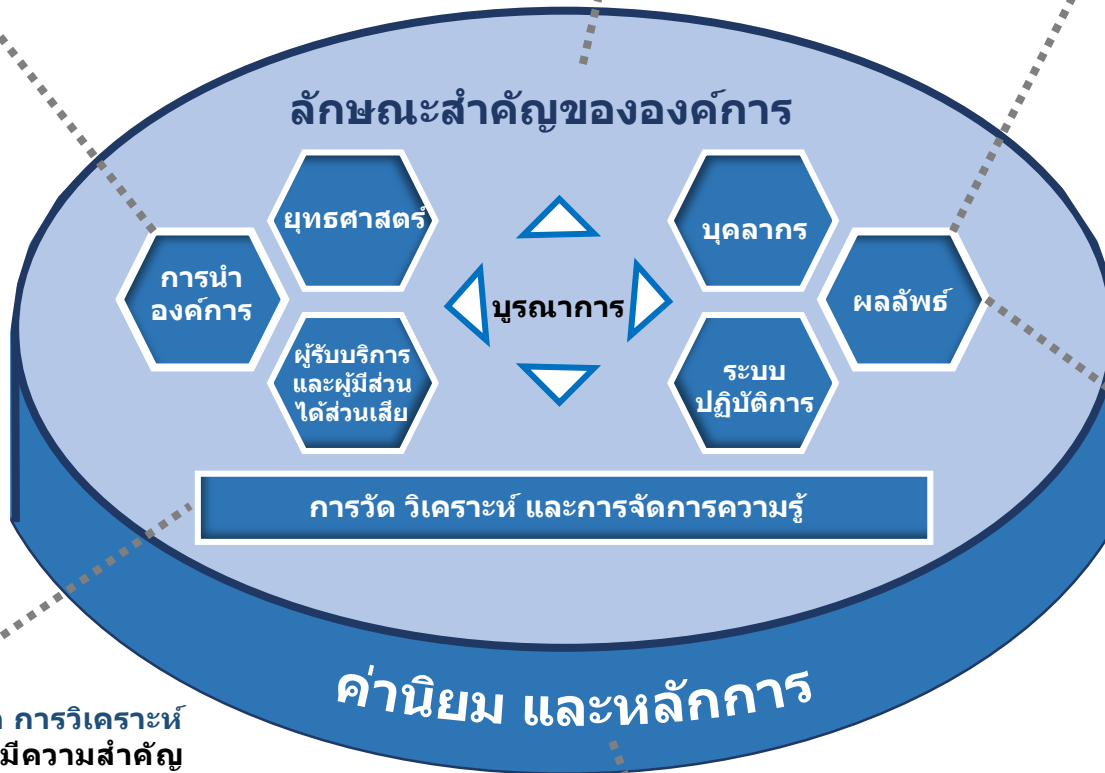
**การคำนึงถึงความมั่นคง
ปลอดภัยทางไซเบอร์
(หมวด 6 ข้อ 6.2 (ข))**

โครงสร้างของเกณฑ์ PMQA ปี 2562

การนำองค์การ (การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลักษณะสำคัญขององค์การ
บ่งบอกถึงบริบทขององค์การ และอธิบายการดำเนินการขององค์การโดยรวม

ผลลัพธ์การดำเนินการ (บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์การดำเนินการ) ประกอบด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์ของการดำเนินการ



การดำเนินการเหล่านี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์นั้นประกอบด้วยด้านประสิทธิภาพและพันธกิจด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์

พื้นฐานของระบบ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีการนำข้อมูลจริงมาใช้ รวมถึงใช้ความรู้เป็นแรงผลักดันเพื่อให้ระบบราชการบรรลุผลสำเร็จมากขึ้นและมีความสามารถในการแข่งขัน

หลักการที่ใช้ในเกณฑ์วัดผลนี้ มาจากค่านิยมและแนวคิดหลักที่ถูกปลูกฝังในองค์การที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง

1

มุมมองเชิงระบบ

5

การเรียนรู้ขององค์กร
และความสามารถ
ในการปรับตัว

9

คุณปการต่อ
สังคม

2

การนำองค์กร
อย่างมีวิสัยทัศน์

6

การมุ่งเน้นความสำเร็จ

10

การมีจริยธรรมและ
ความโปร่งใส

3

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้น
ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย และประชาชน

7

การสนับสนุน
ให้เกิดนวัตกรรม

11

การส่งมอบคุณค่า
และผลลัพธ์

4

การให้ความสำคัญกับคน

8

การจัดการโดยใช้
ข้อมูลจริง

1. ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อม ของส่วนราชการ

ข. ความสัมพันธ์ ระดับองค์การ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย
- (2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ **วัฒนธรรม**
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์ : อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญ

- (6) โครงสร้างองค์การ
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

2. สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อม ด้านการแข่งขัน

ข. บริบทเชิง ยุทธศาสตร์

ค. ระบบการ ปรับปรุงผลการ ดำเนินการ

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน (ถ้ามี)
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- (12) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

หมวด 1 การนำองค์การ

ในหมวดการนำองค์การ เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการสั่งการ หรือชี้้นำให้ส่วนราชการ มีความยั่งยืนอย่างไร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์การ **การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ** วิธีการที่ส่วนราชการใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม **และ** **ความรับผิดชอบต่อหลักจริยธรรม รวมทั้งการสร้างคุณูปการต่อสังคม**

1.1 การนำองค์การโดย ผู้บริหารของส่วนราชการ

1.2 การกำกับดูแลองค์การ และการสร้างคุณูปการต่อสังคม

❑ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

- การกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม
- การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม

❑ การสื่อสาร

- การสื่อสารสร้างความผูกพันทั้งภายในและภายนอก

❑ พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์การ

- **การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งความสำเร็จ**
- การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

❑ การกำกับดูแลองค์การ

- ระบบการกำกับดูแลองค์การ
(**การสร้างเชื่อมั่นในระบบกำกับดูแลองค์การ**)
- การประเมินผลการดำเนินการ

❑ การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

- การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
- การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

❑ **การสร้างคุณูปการต่อสังคม**

- การคำนึงถึงความผาสุกของสังคม
- การสนับสนุนชุมชนให้เข้มแข็ง

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ในหมวดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีการริเริ่มเปลี่ยนแปลง การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

❑ กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์มีการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม และมีการบูรณาการกับนวัตกรรม
- การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ (ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตของส่วนราชการ)
- ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์การ

❑ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

❑ การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการ
- การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
- การจัดสรรทรัพยากร
- แผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

❑ การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- การปรับแผนและนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว

หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าคาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว

3.1

ความคาดหวังของ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2

การสร้างความผูกพัน

□ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

□ การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ผลผลิตและการบริการ

- การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลผลิตและการบริการ

□ ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การจัดการความสัมพันธ์
- การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดการกับข้อร้องเรียน

□ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน
- ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

□ การใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้ง ใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ และวิธีการในการเรียนรู้ของส่วนราชการ

4.1

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง
ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

4.2

การจัดการสารสนเทศ
และการจัดการความรู้

□ การวัดผลการดำเนินการ

- ตัววัดผลการดำเนินการ
- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- ความคล่องตัวของการวัดผล

□ การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

□ การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ผลการดำเนินการในอนาคต
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

□ ข้อมูล และสารสนเทศ

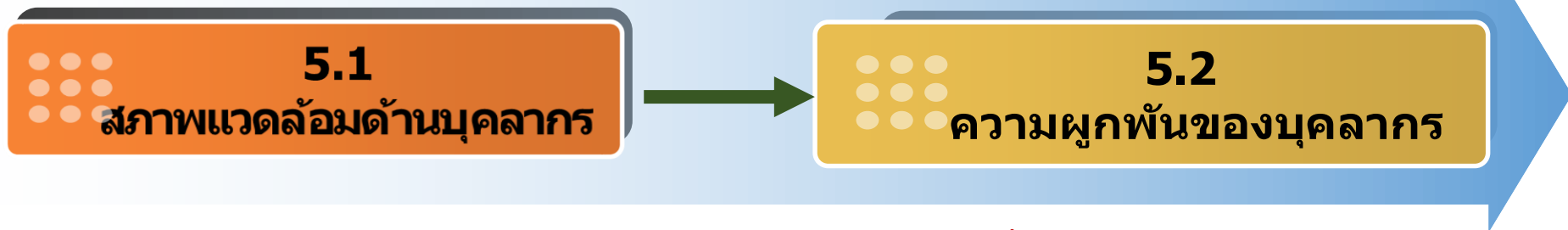
- คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ
- ความพร้อมใช้งาน

□ ความรู้ของส่วนราชการ

- การจัดการความรู้
- วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- การเรียนรู้ระดับองค์กร

หมวด 5 บุคลากร

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งตรวจประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อ **นำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกส่วนราชการ**



❑ ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- **บุคลากรใหม่**
- การทำงานให้บรรลุผล
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

❑ บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

- สภาพแวดล้อมการทำงาน
- นโยบายและสวัสดิการ

❑ วัฒนธรรมส่วนราชการ

- วัฒนธรรมส่วนราชการ

❑ การประเมินความผูกพันของบุคลากร

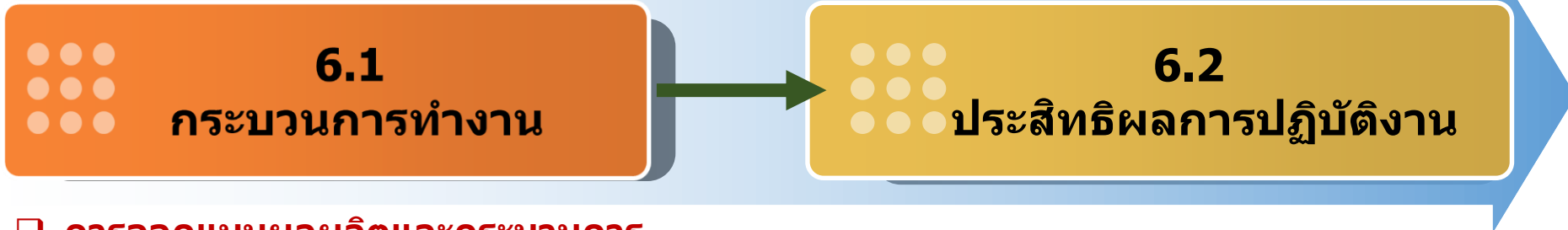
- องค์ประกอบของความผูกพัน
- การประเมินความผูกพัน
- ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

❑ การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

- การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
- ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

หมวด 6 การปฏิบัติการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการ **ปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมผลิตและบริการ** กระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ **ส่วนราชการประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง**



❑ การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ

- **ประสิทธิภาพของการออกแบบ**
- แนวคิดในการออกแบบ
- ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน

❑ การจัดการและการพัฒนากระบวนการ

- การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
- กระบวนการสนับสนุน
- การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

❑ การจัดการเครือข่ายอุปทาน

- การจัดการเครือข่ายอุปทาน

❑ การจัดการนวัตกรรม

- การจัดการนวัตกรรม

❑ การควบคุมต้นทุน

- การควบคุมต้นทุน

❑ **การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ**

- **การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ**

❑ การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

- ความปลอดภัย
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล และการบรรลุพันธกิจ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการ และแผนปฏิบัติงาน

- ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

7.2

ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3

ผลลัพธ์ด้านเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- บรรยากาศการทำงาน
- การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
- การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

7.4

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการ และ

คณาการที่มีต่อสังคม

- การนำส่วนราชการ
- การกำกับดูแลส่วนราชการ
- กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ
- การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม
- สังคมและชุมชน

7.5

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

- ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน
- การเติบโต

7.6

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ กระบวนการ และการจัดการ เครือข่าย อุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ปฏิบัติการ

- ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการ เครือข่าย อุปทาน

- การจัดการ เครือข่าย อุปทาน

สรุปภาพรวมการปรับปรุง

หมวด	เกณฑ์ 2562		เกณฑ์ 2558	
	หัวข้อ	คำถาม	หัวข้อ	คำถาม
P. ลักษณะสำคัญขององค์กร	2	13	2	13
1. การนำองค์กร	2	11	2	11
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	2	13	2	13
3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2	10	2	10
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	2	11	2	14
5. บุคลากร	2	14	2	13
6. การปฏิบัติการ	2	12	2	10
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ	6	18	6	18
รวม	20	102	20	102

การประเมินองค์การตามหมวด 1-6

ประเมินการนำกระบวนการและแนวทางต่าง ๆ มาใช้ในองค์การ
โดยถามคำถาม 4 ข้อ

A

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการตอบสนองข้อกำหนด
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการ
- ระดับการนำไปใช้ซ้ำและบนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ

D

- การใช้แนวทางตอบสนองข้อกำหนด
- ใช้อย่างคงเส้นคงวา
- ใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

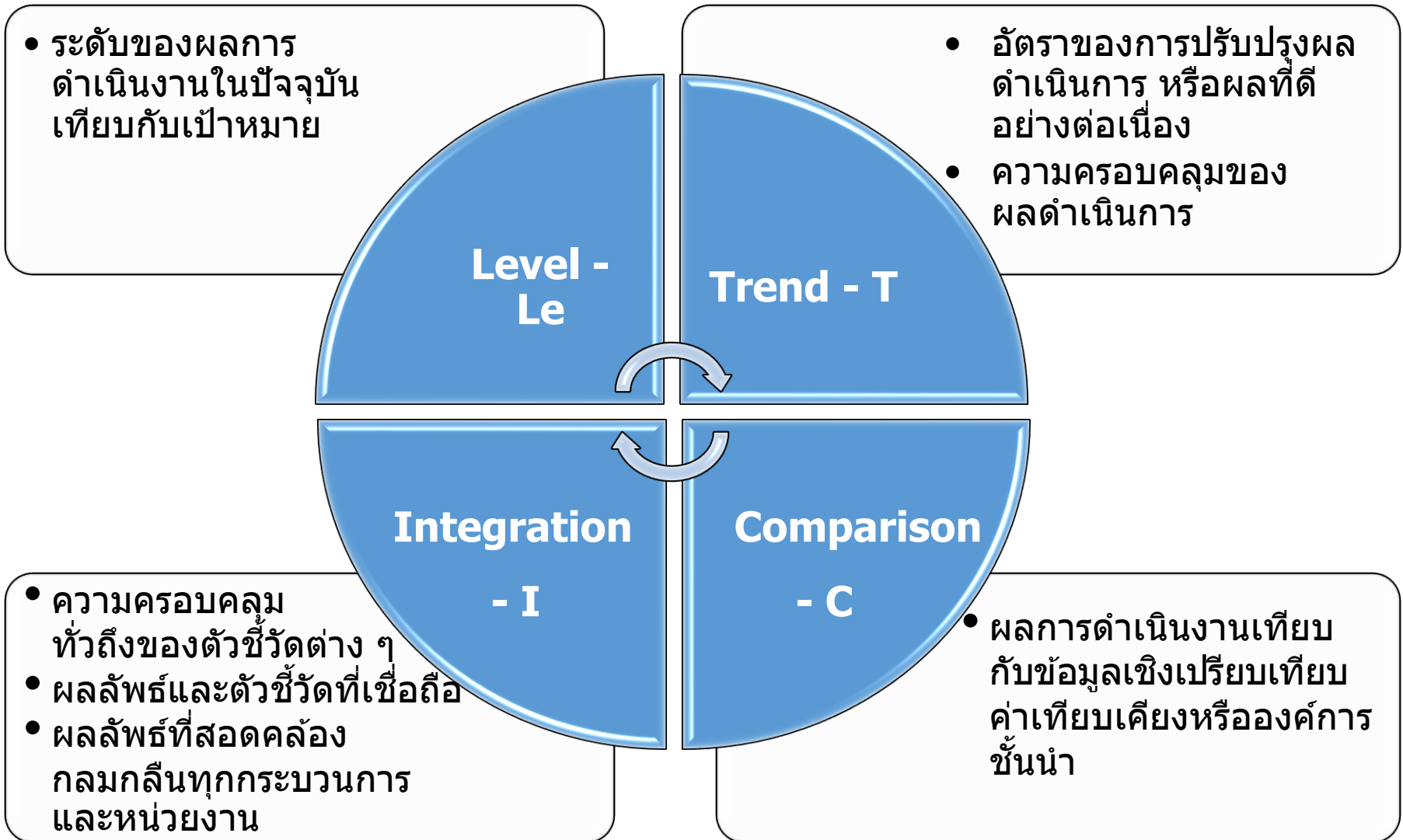
L

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น ผ่านวงรอบการประเมินและปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงก้าวกระโดด และการใช้นวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้จากการปรับปรุงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง

I

- แนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนราชการ
- การใช้ตัววัดสารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมกันระหว่างกระบวนการ และหน่วยงานต่าง ๆ
- แผนงานกระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติสอดคล้องกลมกลืนในทุกกระบวนการและทุกหน่วยงาน

การประเมินองค์การตามหมวด 7



เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลฯ ระดับดีเด่น

หมวด/หัวข้อ	คะแนนเต็ม	รางวัลฯ ระดับดีเด่น (400)
1. การนำองค์การ	120	48
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	80	32
3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	110	44
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	100	40
5. บุคลากร	90	36
6. การปฏิบัติการ	100	40
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ	60	24
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70	28
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	70	28
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	70	28
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต	60	24
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน	70	28
Total	1000	400

ทุกหมวดต้องมีคะแนนมากกว่าร้อยละ 40 และต้องมีคะแนนรวม 400 คะแนนขึ้นไป

เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลฯ รายหมวด

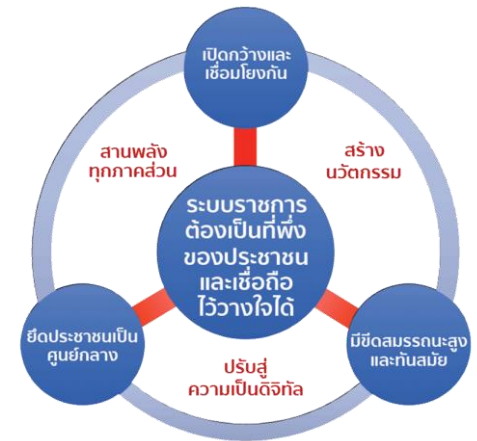
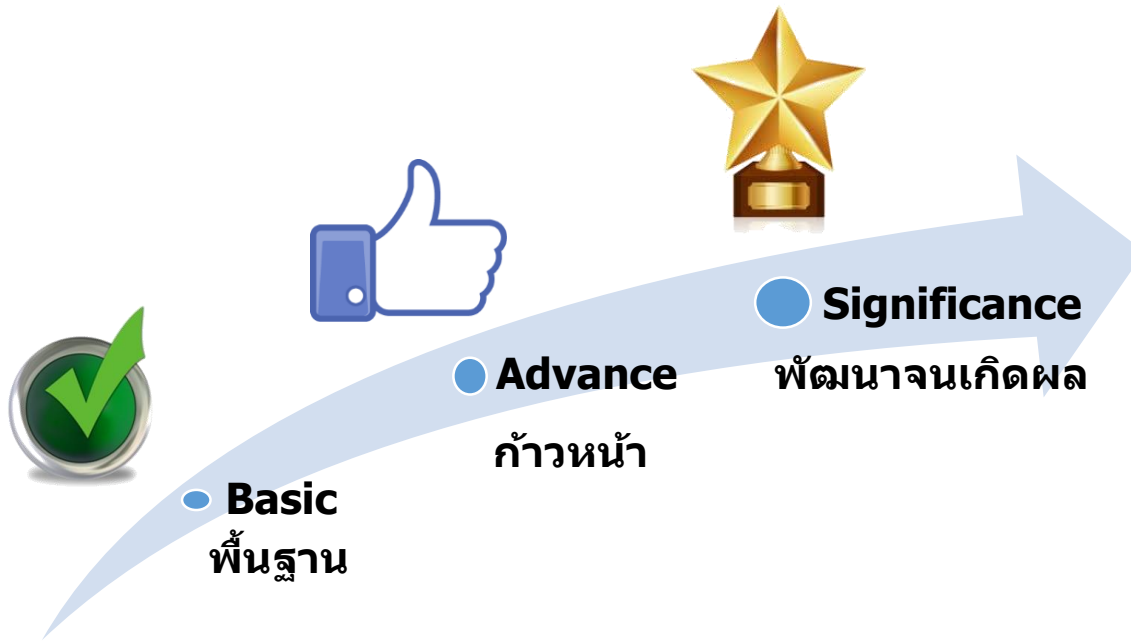
หมวด	เกณฑ์การให้คะแนน	รางวัลหมวด 1	รางวัลหมวด 2	รางวัลหมวด 3	รางวัลหมวด 4	รางวัลหมวด 5	รางวัลหมวด 6
1	120	60	30	30	30	30	30
2	80	20	40	20	20	20	20
3	110	27.5	27.5	55	27.5	27.5	27.5
4	80	20	20	20	40	20	20
5	100	25	25	25	25	50	25
6	110	27.5	27.5	27.5	27.5	27.5	55
7.1	60	18	18	15	15	15	15
7.2	70	17.5	17.5	21	17.5	17.5	21
7.3	70	17.5	17.5	17.5	17.5	21	17.5
7.4	70	21	17.5	17.5	17.5	17.5	17.5
7.5	60	15	18	15	15	15	15
7.6	70	17.5	17.5	17.5	21	17.5	21
รวม	1000	300	300	300	300	300	300

- หมวดที่เสนอขอรับรางวัลต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนเต็มแต่ละหมวด และมีผลการดำเนินการตามเกณฑ์ฯ ในหมวดที่ขอรับรางวัลโดดเด่นเป็นพิเศษ อยู่ในระดับช่วงคะแนนร้อยละ 50 – 65
- ผลคะแนนหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหมวดที่ขอรับรางวัลต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของคะแนนเต็ม
- คะแนนการประเมินในหมวดอื่น ๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 (ค่าคะแนนการผ่านเกณฑ์ Certified FL ประมาณ 250 – 300 คะแนน)
- คะแนนรวมที่ได้รับรางวัล ไม่ต่ำกว่า 300 คะแนน

เกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0



1. ระดับพื้นฐาน 300 คะแนน (Basic)
2. ระดับก้าวหน้า 400 คะแนน (Advance)
3. ระดับพัฒนาจนเกิดผล 500 คะแนน (Significance)



Goal : ระบบราชการ 4.0

หมวด 1 การนำองค์การ

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี **มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส** มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน**นวัตกรรม** **ทุกระดับ** ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ระบบนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

- ปลุกฝังวัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
- เป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
- สร้างสภาพแวดล้อมให้สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์หน่วยงาน
- ให้ความสำคัญกับบุคลากร
- ทบทวน/พัฒนาระบบการทำงานสม่ำเสมอ



1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

- ติดตาม/ทบทวนการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
- มีนวัตกรรมเชิงนโยบายที่แก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ปกป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

- ให้ความสำคัญอย่างชัดเจนในการสร้างความโปร่งใสในองค์การ
- ติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด
- สร้างต้นแบบในด้านความโปร่งใสที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดี
- นำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านเครือข่าย

- เป็นแบบอย่างที่ดีชัดเจนในการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายใน/ภายนอก
- ส่งเสริมให้เครือข่ายร่วมสร้างนวัตกรรมการทำงานที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน
- มีการสื่อสารที่ชัดเจนที่กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมทั้งบุคลากรภายในและเครือข่ายภายนอก

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่**เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ** มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของ การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที



2.1 แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทาย และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

- แผนฯ ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีการคาดการณ์ล่วงหน้า
- แผนฯ ส่งเสริมการปรับสู่องค์กรสมัยใหม่ สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน

2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

- เตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง
- คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- ใช้เทคโนโลยีติดตามผลการดำเนินงานได้แบบ real time

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

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

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน

- แผนฯ สนับสนุนการทำงานแบบเปิดกว้างเชื่อมโยงกัน
- มีการบูรณาการกับแผนงานอื่นๆ เพื่อวางแผนการใช้ทรัพยากรและข้อมูลร่วมกันผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก (ทำน้อย ได้มาก)

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง

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



3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

- การใช้เทคโนโลยี/สร้างนวัตกรรมในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- มีการจัดการเชิงรุกเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียน/ป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

- มีการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ อย่างสม่ำเสมอ
- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและสื่อสารถ่ายทอดแนวทาง/ทัศนคติไปยังทุกหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการและประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม

- การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อพัฒนาการบริการ อำนวยความสะดวก สร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งในภาพรวม เฉพาะกลุ่ม เฉพาะบุคคล

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ **ทันเวลา และเชิงรุก** มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมี**เหตุผลในเชิงจริยธรรม** มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่**ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ**

4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูล

- มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้รวบรวมข้อมูล และสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อกำหนดตัววัดที่สะท้อนยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการกำหนดสารสนเทศ การจัดการ และการเข้าถึงที่เหมาะสมกับผู้ใช้ข้อมูล แต่ละระดับ



4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาเป็นระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การติดตามงาน การสร้างนวัตกรรม การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล พร้อมทั้งมีตัววัดผลการดำเนินการ
- มีการป้องกัน/วิเคราะห์ความเสี่ยงของข้อมูล และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดทุกระดับ เพื่อแก้ปัญหา พัฒนาและปรับปรุงการทำงาน

- มีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ คาดการณ์ผลลัพธ์ แก้ปัญหาอย่างทันกาล และวางนโยบายเชิงรุก
- มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับ คู่เทียบ

4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการ ในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล

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

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

- มีการวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของหน่วยงาน



5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

- มีการพัฒนาบุคลากรในเชิงรุกให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย
- แผนพัฒนาบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร
- วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในอย่างสม่ำเสมอ
- เปิดโอกาสให้บุคลากรวางแผนพัฒนาความสามารถของตน

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพคล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

- ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคล่องตัว การทำงานเป็นทีม และการทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและความร่วมมือ

- มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม
- มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรมาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล **เชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ** สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ **นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น** บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน

6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- มีการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่ผู้ส่งมอบถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ ทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน
- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ



6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

- มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตาม ควบคุม ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอย่างชัดเจน และเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ
- มีผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ
- มีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการทำงาน และการบริการ

- มีการสร้างนวัตกรรม นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีนวัตกรรมที่สามารถแก้ไขปัญหาคอขวดที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

- มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- มีการใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

7.1 ด้านพันธกิจ

- ตัววัดตามภารกิจหลัก*
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์*
- การดำเนินการด้านกฎหมาย
- ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล
- การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน

- ความพึงพอใจ*
- ความผูกพันและความร่วมมือ*
- การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- ด้านประชาธิปไตย
- การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์

7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร

- จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร*
- การเรียนรู้และผลการพัฒนา*
- บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย
- ความก้าวหน้า
- บุคลากรอาสาสมัครในโครงการที่สนองนโยบายหน่วยงาน

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ

- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก*
- จำนวน Best practice*
- การจัดอันดับในระดับนานาชาติ
- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก
- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

- การบรรลุผลตัววัดร่วม*
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

- การลดต้นทุน*
- ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*
- ประสิทธิภาพการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติ
- นวัตกรรมปรับปรุงกระบวนการ
- นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ กฎหมาย



Back up



สาระสำคัญในแต่ละหมวดที่มีการปรับปรุง ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์การ



การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ และความรับผิดชอบต่อหลักจริยธรรม รวมทั้งการทำงานที่เกิดคุณภาพการต่อสังคม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีการริเริ่มเปลี่ยนแปลง

หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง การตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



การใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ และวิธีการเรียนรู้ของส่วนราชการ

หมวด 5 บุคลากร



การนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับความต้องการตามภารกิจของส่วนราชการ

หมวด 6 การปฏิบัติการ



การปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมผลผลิตและการบริการ และปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการปฏิบัติการทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน และผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์





PMQA 2562

→ รางวัลฯ ระดับดีเด่น

→ รางวัลฯ รายหมวด

PMQA 4.0

PMQA 4.0

คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ
ในการเป็นระบบราชการ 4.0



หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

- (1) วิสัยทัศน์และค่านิยม
- การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม
 - การถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติส่วนบุคคล
 - การปฏิบัติตนที่แสดงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม
- (2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและความมีจริยธรรม
- การปฏิบัติตน
 - การสร้างสภาพแวดล้อม

ข. การสื่อสาร

- (3) การสื่อสาร
- การสื่อสารและสร้างความผูกพัน
 - การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - บทบาทเชิงรุกในการจูงใจบุคลากร

ค. พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์การ

- (4) **การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ**
- การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จทั้งในปัจจุบัน และอนาคต
 - การสร้างวัฒนธรรมที่คำนึงถึงผู้รับบริการ
 - การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม **โอกาส** **ความเสี่ยง (INTELLIGENT RISK)**
 - การถ่ายทอดการเรียนรู้
- (5) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง
- การปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ ปรับปรุงผลการดำเนินการ และส่งเสริมนวัตกรรม
 - การตั้งความคาดหวังต่อผลดำเนินการ
 - **ความรับผิดชอบส่วนบุคคล สำหรับการดำเนินการขององค์การ**

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างคุณูปการต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

- (6) ระบบการกำกับดูแลองค์กร
- **การสร้างความเชื่อมั่นในระบบกำกับดูแลองค์กร**
 - การทบทวนและกำกับการปฏิบัติงานการเงิน และการป้องกันการทุจริต และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - **ความรับผิดชอบต่อการนำองค์การของผู้บริหาร**
 - **ความรับผิดชอบต่อการวางแผนยุทธศาสตร์**
- (7) การประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารส่วนราชการและระบบการกำกับดูแล
- การประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหาร
 - การพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการนำองค์การของผู้บริหาร

ข. การประพฤติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

- (8) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
- การจัดการและการคาดการณ์ผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม
 - การเตรียมการเชิงรุก
 - กระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญ
 - การดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการปฏิบัติงาน
- (9) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- การส่งเสริมและสร้างความมั่นใจ
 - กระบวนการ และตัววัดในการส่งเสริมและกำกับดูแล
 - การดำเนินการกรณีมีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม

ค. การสร้างคุณูปการต่อสังคม

- (10) ความผาสุกของสังคม
- ความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม
- (11) การสนับสนุนชุมชน
- การสนับสนุนชุมชนสำคัญให้มีความเข้มแข็ง
 - การกำหนดชุมชนที่สำคัญ และกิจกรรมการมีส่วนร่วม
 - การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

(1) กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์

- กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และผู้เกี่ยวข้อง

- กรอบเวลาของการวางแผน
- ความคล่องตัว และความยืดหยุ่น

ในการปฏิบัติการ **รวมทั้งสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นในการริเริ่มเปลี่ยนแปลง**

(2) นวัตกรรม

- **กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์มีการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม และมีการบูรณาการกับนวัตกรรม**

- โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

(3) การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์

- การรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาศาสตร์

- **ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตของส่วนราชการ**

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ

- ระบบงานที่สำคัญ
- การดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและพันธมิตร

- สมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ

ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(5) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุด
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและการปฏิบัติการที่วางแผนไว้

(6) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- ประเด็นที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสสร้างนวัตกรรม การใช้ประโยชน์สมรรถนะหลักสร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทาย และสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(7) การจัดทำแผนปฏิบัติการ

- จัดทำแผนฯ ระยะสั้น ระยะยาว และความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(8) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

- การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ
- ผลการดำเนินการตามแผนฯ

(9) การจัดสรรทรัพยากร

- ความพร้อมของทรัพยากร และการจัดสรรทรัพยากร

(10) แผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้

- **แผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้** ที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(11) ตัววัดผลการดำเนินการ

- ตัววัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
- ระบบการวัดผลเสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

(12) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
- การเปรียบเทียบผลที่คาดการณ์ของคู่แข่ง/คู่เทียบ ค่าเทียบเคียง
- การจัดการเมื่อเกิดความแตกต่างกับคู่แข่ง/คู่เทียบ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

(13) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- **การปรับแผนฯ และนำไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว**

หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การสร้างความผูกพัน

ก. ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลลัพธ์และการบริการ

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

- (1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
 - วิธีการเพื่อให้ได้สารสนเทศ
 - **วิธีการรับฟังที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม**ตามช่วงวงจรของการเป็นผู้รับบริการ
 - **การค้นหาข้อมูลป้อนกลับ/ข้อเสนอแนะ**ที่ทันทั่วถึงและนำข้อมูลไปใช้พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ
- (2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต
 - การค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ

- (3) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ
 - การกำหนดระดับความสำคัญของกลุ่มผู้รับบริการ
- (4) ผลผลิตและการบริการ
 - การกำหนดความต้องการผลผลิต/บริการ
 - การปรับปรุงผลผลิต/บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและขยายความสัมพันธ์และดึงดูดผู้รับบริการฯ ใหม่

- (5) การจัดการความสัมพันธ์
 - การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์
 - การรักษาความสัมพันธ์เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือความคาดหวัง
 - **การจัดการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของส่วนราชการ**
- (6) **การเข้าถึงและการสนับสนุน**ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - วิธีการทำให้ผู้รับบริการฯ เข้าถึงสารสนเทศ การบริการ และการสนับสนุน
 - รูปแบบและกลไกการสื่อสาร
 - ข้อกำหนดที่สำคัญและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ
- (7) การจัดการข้อร้องเรียน
 - การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิผล
 - การจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถเรียกความเชื่อมั่นกลับคืนมา และสร้างความพึงพอใจ ความผูกพัน **และลดการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำในอนาคต**

- (8) ความพึงพอใจ **ความไม่พึงพอใจ** และความผูกพัน
 - การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
 - ความแตกต่างกันของวิธีการ
 - **วิธีการจัดเก็บสารสนเทศ**
- (9) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น
 - การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
 - การเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีผลผลิต/บริการคล้ายกัน

- (10) **ข้อมูลและสารสนเทศ**ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - **การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ**ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- (1) ตัววัดผลการดำเนินการ
 - การเลือก รวบรวมตัววัดและปรับให้สอดคล้องในการติดตามผลการดำเนินการ
 - การติดตามการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
 - ตัววัดผลที่สำคัญทั้งระยะสั้น/ระยะยาวและการติดตาม
- (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
 - การเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- (3) ความคล่องตัวของการวัดผล
 - การวัดผลที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

- (4) การวิเคราะห์ ทบทวนผลการดำเนินการ
 - การใช้ตัววัดและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการทบทวน
 - การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวน
 - การใช้ผลการทบทวนของผู้บริหารในการประเมินผลสำเร็จและประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันและการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการและความท้าทาย
 - การทบทวนผลดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับดูแล

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (5) ผลการดำเนินการในอนาคต
 - การใช้ผลการทบทวนเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการ
- (6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม
 - การใช้ผลการทบทวนเพื่อจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงและโอกาสสร้างนวัตกรรม
 - การถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสในการสร้างนวัตกรรมสู่การปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

- (7) **คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ**
 - ความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ
- (8) **ความพร้อมใช้งาน**
 - ข้อมูลสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย

ข. ความรู้ของส่วนราชการ

- (9) การจัดการความรู้
 - การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อนำไปดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมและการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
 - การระดมองค์ความรู้และแปลงความรู้ที่เกี่ยวข้องแล้วนำไปใช้เพื่อสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- (10) วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
 - การค้นหาหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่มีผลการดำเนินการที่ดี
 - การนำไปปฏิบัติในส่วนงานอื่น ๆ ภายในส่วนราชการ หรือ นำไปปฏิบัติระหว่างส่วนราชการ
- (11) การเรียนรู้ระดับองค์กร
 - การทำให้การเรียนรู้ฝังลึกลงในการปฏิบัติงาน

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ขีดความสามารถ และอัตรากำลังด้าน บุคลากร

- (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
 - การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- (2) บุคลากรใหม่
 - การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และ**พร้อมปฏิบัติงานของ**บุคลากรใหม่
 - มุมมอง วัฒนธรรมของบุคลากรและชุมชน
 - **บุคลากรใหม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การ**
- (3) การทำงานให้บรรลุผล
 - การจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากร
- (4) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
 - การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง
 - การบริหารด้านบุคลากรเพื่อให้ดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ข. บรรยากาศ การทำงานของ บุคลากร

- (5) สภาพแวดล้อมการทำงาน
 - การดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - ตัววัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุง
- (6) นโยบายและสวัสดิการ
 - การกำหนดและออกแบบการบริการ สวัสดิการ และนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากร

ก. วัฒนธรรม องค์การ

- (7) การสร้างวัฒนธรรมองค์การ
 - การเสริมสร้างวัฒนธรรม
 - การนำความหลากหลายของบุคลากรมาสร้างวัฒนธรรมการทำงาน

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ข. การประเมิน ความผูกพันของ บุคลากร

- (8) องค์ประกอบของความผูกพัน
 - การกำหนดองค์ประกอบของความผูกพัน
- (9) การประเมินความผูกพัน
 - วิธีการและตัววัดเพื่อประเมินความผูกพันและความพึงพอใจ
 - ตัวชี้วัดอื่นๆ
- (10) ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ
 - การเชื่อมโยงความผูกพันกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

ค. การพัฒนา บุคลากรและผู้บริหาร

- (11) การประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - การสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี
 - การบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ
 - การสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และ บรรลุผลสำเร็จของแผนฯ
- (12) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร
 - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาการทำงาน โดยคำนึงถึงสมรรถนะหลัก นวัตกรรม จริยธรรม และ ผู้รับบริการ
- (13) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
 - วิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
- (14) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
 - การจัดการความก้าวหน้าทั่วทั้งส่วนราชการ
 - การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบผลผลิต และกระบวนการ

- (1) ประสิทธิผลของการออกแบบ
 - การวัดและประเมินผล
ข้อกำหนดของผลผลิต การ
บริการ และกระบวนการ
- (2) แนวคิดในการออกแบบ
 - การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน
 - การนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ ความ เป็นเลิศ ด้านผลผลิต การบริการ และ ความคล่องตัวมาพิจารณาใน กระบวนการ
- (3) ข้อกำหนดของผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงาน
 - การกำหนดข้อกำหนดของ ผลผลิตและการบริการ
 - การกำหนดข้อกำหนดของ กระบวนการทำงาน

ข. การจัดการ กระบวนการ

- (4) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
 - การปฏิบัติงานตาม ข้อกำหนดที่ สำคัญ
 - มีตัววัด/ตัวชี้วัดที่สำคัญ ควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ
 - ตัววัดเชื่อมโยงผลการ ดำเนินการ คุณภาพของ ผลผลิต /การบริการ
- (5) กระบวนการสนับสนุน
 - การกำหนดกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญ
 - การปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ที่สำคัญ
- (6) การปรับปรุงผลผลิต การ บริการ และกระบวนการ
 - ปรับปรุงผลผลิต การบริการ ลด ความผิดพลาด/ข้อบกพร่อง/ สูญเสีย

ค. การจัดการเครือข่าย อุปทาน

- (7) การจัดการเครือข่ายอุปทาน
 - การจัดการเครือข่ายอุปทาน
 - การเลือกผู้ส่งมอบ
 - การวัดและประเมินผลการ ดำเนินการของผู้ส่งมอบ
 - การให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อช่วย ให้เกิดการปรับปรุง
 - การดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มี ผลการดำเนินการที่ไม่ดี

ง. การจัดการนวัตกรรม

- (8) การจัดการนวัตกรรม
 - การจัดการนวัตกรรม
 - โอกาสในการสร้างนวัตกรรม ในการวางแผนฯ
 - การทำให้ทรัพยากรด้าน การเงินและด้านอื่นๆ พร้อม ใช้ในการสนับสนุนนวัตกรรม
 - การติดตามผล ของโครงการ

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

ก. การควบคุมต้นทุน

- (9) การควบคุมต้นทุน
- การควบคุมต้นทุนโดยรวม
 - การป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย/ความผิดพลาด/การทำงานซ้ำ
 - การลดต้นทุนเกี่ยวกับการตรวจสอบกระบวนการ/ผลการดำเนินการ
 - สมดุลระหว่างการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการฯ

ข. การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ

- (10) การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ
- การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ สำคัญ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - การดำเนินการเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งด้านารสร้างตระหนักรู้ ภัยคุกคาม รับผิดชอบ การลำดับความสำคัญในการระงับภัย และการป้องกัน

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

- (11) ความปลอดภัย
- การทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย
 - การป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ/ วิเคราะห์ต้นเหตุ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม
- (12) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะ ฉุกเฉิน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล และการบรรลุพันธกิจ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล ส่วนราชการและแผนปฏิบัติงาน

- (1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
 - เปรียบเทียบผลลัพธ์ตัววัดหรือตัวชี้วัด ดังกล่าวกับผลการดำเนินการของคุณ่งหรือส่วนราชการอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน
- (2) การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ

7.2

ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เปรียบเทียบผลลัพธ์กับระดับความพึงพอใจของคุณ่งหรือส่วนราชการอื่นที่มีบริการที่คล้ายคลึง
- (4) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการให้ความสำคัญและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3

ผลลัพธ์ด้านเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- (5) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงกำลังคนของส่วนราชการ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร
- (6) บรรยากาศการทำงาน
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพการบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร
- (7) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับส่วนราชการและทำให้ประสบความสำเร็จ
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของบุคลากร
- (8) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.4

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ

การกำกับดูแลส่วนราชการ และคุณูปการที่มีต่อสังคม

(9) การนำส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านการสื่อสารของผู้บริหาร การสร้างความผูกพันกับบุคลากร, ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง

(10) การกำกับดูแลส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลและความรับผิดชอบด้านการเงิน ทั้งภายในและภายนอก

(11) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่า ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย

(12) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และมีจริยธรรม
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้บริหารและระบบการกำกับดูแลส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของพฤติกรรมที่จะเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

(13) สังคมและชุมชน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านคุณูปการที่มีต่อสังคมต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.5

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

(14) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน รวมถึงตัววัดโดยรวมด้านการบริหารงบประมาณ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ และผลการดำเนินการด้านกองทุน (*)

(15) การเติบโต

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการด้านการเติบโตของส่วนราชการ และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน

7.6

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

(16) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุน รวมทั้งคุณภาพ รอบเวลา การปรับปรุง การลดต้นทุน และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ

(17) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของประสิทธิผลของส่วนราชการในด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

(18) การจัดการเครือข่ายอุปทาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทานของส่วนราชการรวมทั้งการสนับสนุนผลการดำเนินการของส่วนราชการ

แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)



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

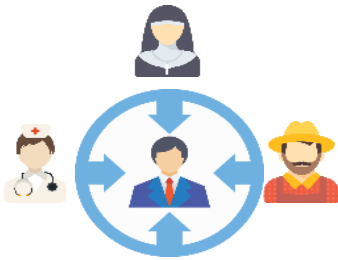


- 1.2.1 มีการกำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส เช่น.....
- 1.2.2 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ เช่น
- 1.2.3 มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส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

หมวด 1 การนำองค์การ

1.3

**การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน
การสร้างการมีส่วนร่วมจาก
เครือข่ายทั้งภายในและ
ภายนอก**



- 1.3.1 มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เครือข่ายภายนอก (ภาคเอกชน ประชาชน ท้องถิ่น) เข้ามาร่วมสร้างนวัตกรรม ได้แก่
 - นวัตกรรมการทำงานที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ.....
 - นวัตกรรมการให้บริการที่ทำงานร่วมกับเครือข่าย คือ.....
- 1.3.2 มีกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน โดยมีกลไก/แนวทาง คือ.....เครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม คือ.....
- 1.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายโดยมีเครือข่ายภายนอก คือ..... ร่วมดำเนินการ โดยนโยบายนั้น คือ..... สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศ เรื่อง.....
- 1.3.4 มีแนวทางสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นในบุคลากรมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น.....

1.4

**คำนึงถึงผลกระทบ
ต่อสังคมและการมุ่งเน้น
ให้เกิดผลลัพธ์**



- 1.4.1 มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมาตรการนั้นคือ.....
- 1.4.2 มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ 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.....

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 มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาว 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

- ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ต่อหน่วยงานโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง คือ.....
- ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อมโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับผลกระทบคือ.....

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.3

แผนขับเคลื่อนลงไป ทุกภาคส่วน



- 2.3.1 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
- 2.3.2 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น
 - ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ **ได้แก่**
 - การปรับปรุงกระบวนการ ลดการทำซ้ำและความผิดพลาด **ได้แก่**
 - การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน **ได้แก่**

2.3.3 แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์

- แผนฯ มีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง **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**.....

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1

ระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่ทันสมัยเพื่อการบริการและ การเข้าถึง



- 3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น **คือ.....** เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก **คือ.....** และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- 3.1.2 มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ **ได้แก่.....** นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **คือ.....**
- 3.1.3 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล **คือ.....** มาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **คือ.....**

3.2

การประเมิน ความพึงพอใจและ ความผูกพัน



- 3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ
 - ฐานข้อมูลนั้น **ได้แก่.....**
 - มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ **คือ.....**
- 3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ เพื่อ
 - หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหา**คือ.....** วิธีการแก้ไขเชิงรุก**คือ.....**
 - หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก **คือ.....** มีความต้องการ **คือ.....** และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก **คือ.....** มีความต้องการ **คือ.....**

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**

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1

**การกำหนดตัววัด
เพื่อการติดตามงาน
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.....

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 หน่วยงานมีแผนงานรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสาระสำคัญของแผน **คือ.....**
- 4.4.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (อย่างน้อย 2 ข้อ) เช่น
 - การลดต้นทุน ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
 - ติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
 - สร้างนวัตกรรมการให้บริการ ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
 - การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
- 4.4.4 แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ ให้สรุปสาระสำคัญของแผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ **พอสังเขป.....**
- 4.4.5 หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล **เช่น.....**
- 4.4.6 แผนรองรับต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน ให้ยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน **พอสังเขป.....**

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1

**ระบบการจัดการบุคลากร
ตอบสนองยุทธศาสตร์และ
สร้างแรงจูงใจ**



- 5.1.1 มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร 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 โดยการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร 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 สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์กร โดยวิธีการ.....

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

5.2.4 มีการสร้างสภาพแวดล้อม ที่เอื้อให้บุคลากร

มีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ โดย.....

การเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา โดย.....

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 เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม โดย.....
- 5.3.4 มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดริเริ่ม โดย..... และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มดังกล่าว โดย.....
- 5.3.5 มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดย.....

5.4

ระบบการพัฒนาบุคลากร

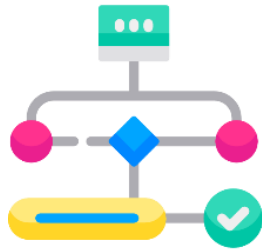


- 5.4.1 มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย โดย.....
- 5.4.2 มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์การ
 - ยุทธศาสตร์ ได้แก่..... แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ คือ.....
 - สมรรถนะหลัก ได้แก่..... แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลัก คือ.....
- 5.4.3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

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1

**กระบวนการทำงาน
เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ
สู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ**



- 6.1.1 หน่วยงานมีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยกระบวนการนั้นคือ..... 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 โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ ได้แก่
 - เทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ.....
 - กระบวนการที่ถูกยกระดับ คือ.....
 - ผลงานที่โดดเด่น คือ.....

6.2

**การสร้างนวัตกรรม
ในการปรับปรุงผลผลิต
กระบวนการ และบริการ**



- 6.2.1 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
 - กระบวนการหลัก คือ.....นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ.....
 - กระบวนการสนับสนุน คือ.....นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ.....
- 6.2.2 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดย.....
- 6.2.3 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนหรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - นวัตกรรม คือ.....
 - ปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....

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..... และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างไรระบุ.....

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.4

การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ



6.4.1 หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ 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 หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานโดย

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