

หน่วยงานเจ้าภาพ	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ตัวชี้วัดที่ 4.4	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการเป็นระบบราชการ 4.0
หน่วยงานที่รับการประเมิน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
คำนิยาม	<p>องค์การที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) หมายถึง องค์การที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลง มีระบบบริหารจัดการที่ดี นำเสนอคุณค่าของกระบวนการทำงาน/ผลงานอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นผลลัพธ์ มีนวัตกรรมและมีผลการดำเนินงานเป็นเลิศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่นๆ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้เกิดความสอดคล้องกันของแผน กระบวนการตัดสินใจ การบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์ - เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่ <p>หมวด 1 การนำองค์การ : การนำองค์การของหน่วยงานมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผล กำหนดวิสัยทัศน์และแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรม กระทรวง และประเทศ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน</p> <p>หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ : มีกระบวนการวางแผนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจ/ยุทธศาสตร์กรมและยุทธศาสตร์ชาติ ขับเคลื่อนแผนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามประเมินผล</p> <p>หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : มีสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา มีการใช้ความรู้ในการแก้ปัญหา มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้</p> <p>หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร : มีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ สร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัย พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ ความมีจริยธรรม ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง</p> <p>หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ : มีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการให้บริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน</p> <p>หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ : กำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติการ ในหมวด 1-6 สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา</p>

	<p>ระบบราชการ 4.0 : สำนักงาน ก.พ.ร.ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ได้แก่</p> <p>1) ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) หมายถึง มีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม</p> <p>2) ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) หมายถึง การทำงานในเชิงรุก มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services)</p> <p>3) หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) หมายถึง การทำงานอย่างเตรียมการณไวล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงสร้างนวัตกรรม ประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง</p> <p>ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 อาศัยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่</p> <p>1) การสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration) โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน</p> <p>2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ หรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ</p> <p>3) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่าน Cloud Computing อุปกรณ์ประเภท Smart Phone และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่างๆ ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่าง Real Time และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด</p> <p>สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ส่วนราชการส่งผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัล PMQA รายหมวด และ PMQA 4.0 ซึ่งขั้นตอนการส่งผลงานมี 3 ขั้นตอน คือ</p> <p>ขั้นตอนที่ 1 ส่งเอกสารผลงานเพื่อรับการตรวจประเมินเบื้องต้น</p> <p>ขั้นตอนที่ 2 ส่งเอกสาร Application Report กรณีผ่านการประเมินขั้นตอนที่ 1</p> <p>ขั้นตอนที่ 3 รับการตรวจประเมิน ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (site visit) กรณีผ่านการประเมินขั้นตอนที่ 2</p>
วิธีการจัดเก็บข้อมูล	เก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานและรายงานในระบบ DOC
แหล่งข้อมูล	รายงานผลการดำเนินงานในระบบ DOC และ Website กพร.
รายการข้อมูล 1	A = จำนวนกิจกรรมตามแผนที่ดำเนินงานแล้วเสร็จ (ตามรอบการประเมิน)
รายการข้อมูล 2	B = จำนวนกิจกรรมทั้งหมดที่กำหนดในแผน (ตามรอบการประเมิน)
สูตรคำนวณตัวชี้วัด	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานกิจกรรมตามแผน = $(A/B) \times 100$

ระยะเวลาประเมินผล	รอบที่ 1 : 5 เดือนแรก (ตุลาคม 2565 - กุมภาพันธ์ 2566) รอบที่ 2 : 5 เดือนหลัง (มีนาคม - กรกฎาคม 2566)														
เกณฑ์การประเมิน :															
รอบที่ 1 : 5 เดือนแรก (ตุลาคม 2565 - กุมภาพันธ์ 2566)															
ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	แนวทางการประเมิน/ หลักฐาน												
1	Assessment - มีบทวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด - มีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่นำมาใช้	1	1.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด และความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ (0.5) - การเปรียบเทียบผลผลิต/ผลลัพธ์ (C: Comparisons) - แนวโน้มผลผลิต/ผลลัพธ์ (T: Trends) - ผลผลิต/ผลลัพธ์ปี 2565 (Le: Level) - ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ 1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.25) - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ความต้องการ/ความคาดหวัง - ความผูกพัน - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ - ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 1.3 ทำเนียบผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) (0.25)												
2	Advocacy/ Intervention มีการกำหนดมาตรการและแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด	1	2.1 มีมาตรการขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.5) 2.2 มีแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด (0.5)												
3	Management and Governance - มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน - มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด	1	3.1 มีรายงานการติดตามการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ทุกเดือน และนำขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป (0.5) 3.2 มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด (0.5)												
4	Output ผลผลิต มีผลผลิตตรงตามเป้าหมายที่กำหนด	1	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามกิจกรรมที่กำหนดในแผน (ตามรอบการประเมิน) <table border="1" data-bbox="938 1597 1433 1675" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>0.2</td> <td>0.4</td> <td>0.6</td> <td>0.8</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>≥60</td> <td>61-70</td> <td>71-80</td> <td>81-90</td> <td>91 ขึ้นไป</td> </tr> </table>	คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	ร้อยละ	≥60	61-70	71-80	81-90	91 ขึ้นไป
คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0										
ร้อยละ	≥60	61-70	71-80	81-90	91 ขึ้นไป										
5	Outcome ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด มีผลลัพธ์ตรงเป้าหมายเป็นสัดส่วนตามระยะเวลา	1	ส่งเอกสารสมัครรางวัล PMQA ชั้นตอนที่ 1 ครบถ้วน และทันตามกำหนดเวลา												
คะแนนรวม		5													
เงื่อนไข : (ถ้ามี)															

เกณฑ์การประเมิน :

รอบที่ 2 : 5 เดือนหลัง (มีนาคม - กรกฎาคม 2566)

ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	แนวทางการประเมิน/ หลักฐาน																		
1	Assessment - มีบทวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด - มีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่นำมาใช้	1	1.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด และความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ (0.5) - การเปรียบเทียบผลผลิต/ผลลัพธ์ (C: Comparisons) - แนวโน้มผลผลิต/ผลลัพธ์ (T: Trends) - ผลผลิต/ผลลัพธ์ปี 2565 (Le: Level) - ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ 1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.25) - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ความต้องการ/ความคาดหวัง - ความผูกพัน - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ - ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 1.3 ทำเนียบผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) (0.25)																		
2	Advocacy/ Intervention มีการกำหนดมาตรการและแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด	1	2.1 มีมาตรการขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.5) 2.2 มีแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด (0.5)																		
3	Management and Governance - มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน - มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด	1	3.1 มีรายงานการติดตามการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ทุกเดือน และนำขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป (0.5) 3.2 มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด (0.5)																		
4	Output ผลผลิต มีผลผลิตตรงตามเป้าหมายที่กำหนด	1	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามกิจกรรมที่กำหนดในแผน (ตามรอบการประเมิน) <table border="1" data-bbox="928 1507 1444 1585"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>0.2</td> <td>0.4</td> <td>0.6</td> <td>0.8</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>≥60</td> <td>61-70</td> <td>71-80</td> <td>81-90</td> <td>91 ขึ้นไป</td> </tr> </table>	คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	ร้อยละ	≥60	61-70	71-80	81-90	91 ขึ้นไป						
คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0																
ร้อยละ	≥60	61-70	71-80	81-90	91 ขึ้นไป																
5	Outcome ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด มีผลลัพธ์ตรงเป้าหมายเป็นสัดส่วนตามระยะเวลา	1	ผลการประเมิน PMQA 4.0 ชั้นตอนที่ 1 ตามเกณฑ์การประเมินของ สำนักงาน ก.พ.ร. <table border="1" data-bbox="919 1736 1453 1888"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>0.2</td> <td>0.4</td> <td>0.6</td> <td>0.8</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>ผลการประเมินได้</td> <td>≥</td> <td>321</td> <td>341</td> <td>361</td> <td>381</td> </tr> <tr> <td>คะแนน</td> <td></td> <td>320</td> <td>340</td> <td>360</td> <td>380</td> </tr> </table>	คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	ผลการประเมินได้	≥	321	341	361	381	คะแนน		320	340	360	380
คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0																
ผลการประเมินได้	≥	321	341	361	381																
คะแนน		320	340	360	380																
คะแนนรวม		5																			

เงื่อนไข : ระดับที่ 5 หากยังไม่ทราบคะแนนผลการประเมินที่ได้จากสำนักงาน ก.พ.ร. ให้อ้างอิงข้อมูลจากการประเมินตนเอง

เอกสารสนับสนุน :

1. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562
2. คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน (ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี)

Baseline data	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ.)		
		2563	2564	2565
-	-	-	-	-

<p>ผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการ/ ผู้ประสานงานตัวชี้วัด/ ผู้รายงานตัวชี้วัด</p>	<p>1. นางสาวรุ่งนภา เยี่ยมสาคร โทรศัพท์ 0 2590 4230 โทรสาร 0 2591 8187</p> <p>2. นางสาวอริยาพัชร มหาศิริวัฒน์ โทรศัพท์ 0 2590 4729 โทรสาร 0 2591 8187</p>	<p>นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ โทรศัพท์มือถือ 09 6940 4999 E-mail: rungnapa.y@anamai.mail.go.th</p> <p>นักวิเคราะห์นโยบายและแผน โทรศัพท์มือถือ 08 1556 9245 E-mail: ariyaphat.m@anamai.mail.go.th</p>
--	---	---