

## มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP)

หน่วยงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คู่มือการปฏิบัติงาน
	ชื่อตัวชี้วัด/กระบวนการ การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐและการเป็นระบบราชการ 4.0

ปรับปรุงเมื่อ 17 ตุลาคม 2565

### 1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

### 2. ขอบเขต (Scope)

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่การกำหนดผู้รับผิดชอบ กำหนดกลไกในการดำเนินงาน เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่จัดโดยสำนักงาน ก.พ.ร. การวางแผนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับปฏิทินการสมัครรางวัลของสำนักงาน ก.พ.ร. การสื่อสารให้ทุกหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ PMQA ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบการดำเนินงานตามแผน การทบทวน/ติดตาม/ประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสรุปผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงแผนในปีต่อไป

### 3. คำจำกัดความ (Definition) (ถ้ามี)

**3.1 องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO)** หมายถึง องค์กรที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลง มีระบบบริหารจัดการที่ดี นำเสนอคุณค่าของกระบวนการทำงาน/ผลงานอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นผลลัพธ์ มีนวัตกรรมและมีผลการดำเนินงานเป็นเลิศ

**3.2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)** มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่นๆ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้เกิดความสอดคล้องกันของแผน กระบวนการตัดสินใจ การบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์ ประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่

**หมวด 1 การนำองค์การ :** การนำองค์การของหน่วยงานมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผล กำหนดวิสัยทัศน์ และแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรม กระทรวง และประเทศ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ :** มีกระบวนการวางแผนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจ/ยุทธศาสตร์กรมและยุทธศาสตร์ชาติขับเคลื่อนแผนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามประเมินผล

**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :** มีสารสนเทศ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ :** มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันท่วงที มีการใช้ความรู้ในการแก้ปัญหา มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

**หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร :** มีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ สร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัย พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยีมีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ ความมีจริยธรรม ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ :** มีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการให้บริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

**หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ :** กำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติการในหมวด 1-6 สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา

**3.3 ระบบราชการ 4.0 :** สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ได้แก่

**1) ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government)** หมายถึง มีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไก หรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม

**2) ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)** หมายถึง การทำงานในเชิงรุก มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการ สาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services)

**3) หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)** หมายถึง การทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม ประยุกต์องค์ความรู้ ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง

**ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 อาศัยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ** ได้แก่

**1) การสานพลังทุกภาคส่วน** ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน

2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

3) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่าน Cloud Computing อุปกรณ์ประเภท Smart Phone และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่างๆ ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่าง Real Time และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคงปลอดภัย และประหยัด

#### 4. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

4.1 ผู้บริหาร พิจารณออนุมัติ/ให้ความเห็นชอบการดำเนินงาน รวมทั้งให้คำปรึกษาในการดำเนินกิจกรรมตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

4.2 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินงานเสนอแนะ ให้คำปรึกษา และติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์ PMQA รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ และ ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการทบทวน ปรับปรุงผลการดำเนินงานในปีต่อไป

4.3 คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

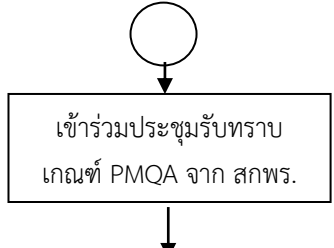
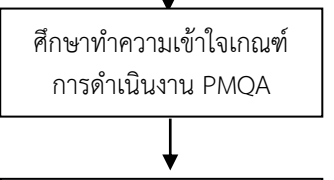
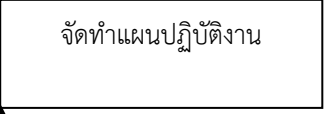
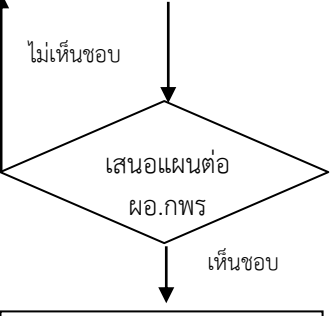
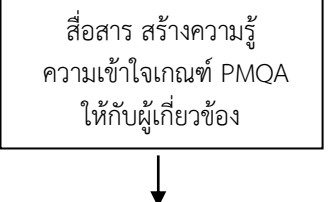
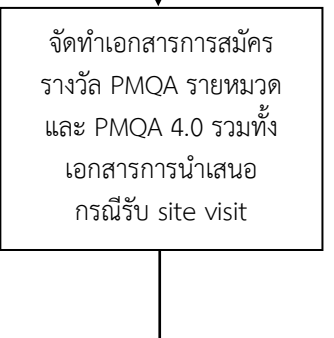

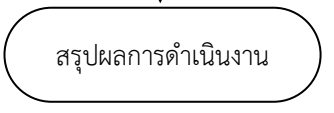
1) วิเคราะห์การพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity For Improvement : OFI) และออกแบบการขับเคลื่อนกรมอนามัยสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงและราชการ 4.0 ทั้งในระดับกรมและระดับหน่วยงาน

2) ขับเคลื่อนการดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล รวมทั้งผลักดันให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และสนับสนุนให้เกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด

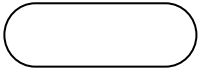
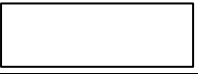
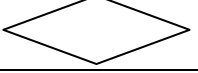


3) กำหนดตัวชี้วัด และจัดทำรายงานการพัฒนาระบบราชการ (Application Report) ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

#### 5. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน/จุดควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	<pre> graph TD     A([กำหนดผู้รับผิดชอบ]) --&gt; B[ทบทวน/จัดทำคำสั่ง คกก. PMQA]     B --&gt; C(( ))           </pre>	ผอ.กพร.กำหนดผู้รับผิดชอบงาน PMQA	กันยายน 2565	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ไม่มี
2	<pre> graph TD     A([กำหนดผู้รับผิดชอบ]) --&gt; B[ทบทวน/จัดทำคำสั่ง คกก. PMQA]     B --&gt; C(( ))           </pre>	ทบทวนและจัดทำคำสั่งเสนอผู้บริหารลงนาม	ธันวาคม 2565	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	คำสั่ง คกก. PMQA

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน/จุดควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
3		เข้าร่วมประชุมตามระยะเวลาที่ สกพร.กำหนด	ธันวาคม 2565	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	หนังสือเชิญจาก สกพร.
4		ศึกษา ทำความเข้าใจเกณฑ์/การดำเนินงาน PMQA รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ธันวาคม 2565	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	คู่มือเกณฑ์ PMQA
5		จัดทำแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับปฏิทินการสมัครรางวัล	ธันวาคม 2565	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	ปฏิทินการสมัครรางวัลของ สกพร.
6		เสนอแผนต่อ ผอ.กพร.เพื่อขอความเห็นชอบ และปรับแก้ไขหากไม่เห็นชอบ	ธันวาคม 2565	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	แผนปฏิบัติงาน PMQA
7		จัดประชุมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA รวมทั้งมีการสื่อสารทางเว็บไซต์ กพร และกลุ่มไลน์	ธันวาคม 2565 ถึง มกราคม 2566	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	เกณฑ์ PMQA และแนวทางการสมัครรางวัล
8		ร่วมกับ คกก. PMQA จัดทำเอกสารสมัครรางวัลให้ถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์การประเมิน และส่ง สกพร.ให้ทันตามกำหนดเวลา รวมทั้งจัดทำเอกสารการนำเสนอกรณีรับ site visit	ขั้นตอนที่ 1 เดือนม.ค. ขั้นตอนที่ 2 เดือนก.พ. ถึง มี.ค. ขั้นตอนที่ 3 เดือนมิ.ย. ถึงก.ค.2566	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	-เกณฑ์ PMQA -แนวทางการสมัครรางวัล -เอกสารผลการดำเนินงาน -ข้อมูลตัวชี้วัดผลลัพธ์
9		ร่วมกับคณะกรรมการฯ ในการทบทวน ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน	กันยายน 2566	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	-เกณฑ์ PMQA -แผนการดำเนินงาน ปี 2566
10		สรุปผลการดำเนินงาน	กันยายน 2566	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	-แผนการดำเนินงาน ปี 2566

## สัญลักษณ์ที่ใช้

	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
	แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

## 6. ภาคผนวก (ถ้ามี)

### 6.1 เอกสารศึกษาเพิ่มเติม

ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสามารถศึกษาได้บนเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. <https://www.opdc.go.th/content/MzM>



(นายธวัชชัย บุญเกิด)  
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร