

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP)

หน่วยงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คู่มือการปฏิบัติงาน
	ชื่อตัวชี้วัด/กระบวนการ การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0

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)

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 การทำงานอย่างเตรียมการณ์ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม ประยุกต์องค์ความรู้ ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามามีใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง

ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 อาศัยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

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

2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหึมา (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 พิจารณาอนุมัติ/ให้ความเห็นชอบการดำเนินงาน รวมทั้งให้คำปรึกษาในการดำเนินกิจกรรมตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

4.2 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินงานเสนอแนะ ให้คำปรึกษา และติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์ PMQA รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ และ ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการทบทวน ปรับปรุงผลการดำเนินงานในปีต่อไป


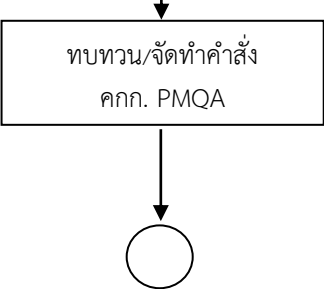
4.3 คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

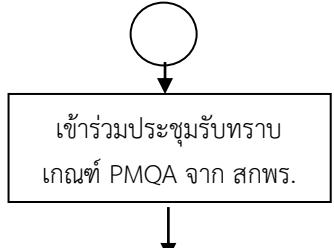
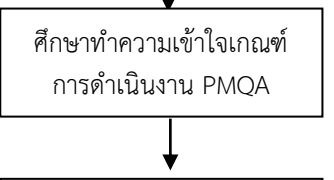
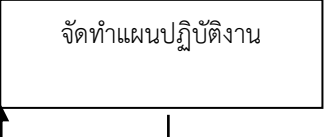
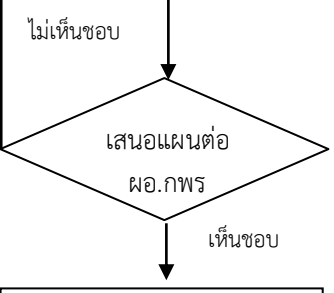
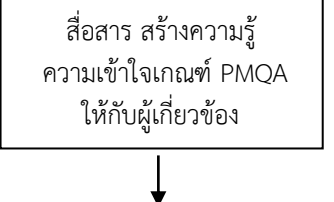


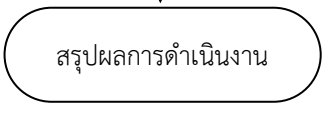
1) วิเคราะห์การพัฒนางานองค์กรกรมอนามัยตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity For Improvement : OFI) และออกแบบการขับเคลื่อนกรมอนามัยสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงและราชการ 4.0 ทั้งในระดับกรมและระดับหน่วยงาน

2) ขับเคลื่อนการดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล รวมทั้งผลักดันให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และสนับสนุนให้เกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด



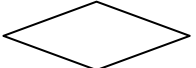
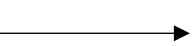

3) กำหนดตัวชี้วัด และจัดทำรายงานการพัฒนางานองค์กร (Application Report) ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

ลำดับ	ผังกระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน/จุดควบคุม	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร ที่เกี่ยวข้อง
1	 <pre> graph TD A([กำหนดผู้รับผิดชอบ]) --> B[ทบทวนและจัดทำคำสั่ง เสนอผู้บริหารลงนาม คกก. PMQA] B --> C(()) </pre>	ผอ.กพร.กำหนดผู้รับผิดชอบงาน PMQA	1 วัน (กันยายน 2567)	ผู้อำนวยการ กลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร	ไม่มี
2		ทบทวนและจัดทำคำสั่งเสนอผู้บริหารลงนาม	5 วัน (ธันวาคม 2567)	ผู้รับผิดชอบ งาน PMQA	คำสั่ง คกก. PMQA

ลำดับ	ผังกระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน/จุดควบคุม	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร ที่เกี่ยวข้อง
3		เข้าร่วมประชุมตาม ระยะเวลาที่ สกพร.กำหนด	5 วัน (ธันวาคม 2567)	ผู้รับผิดชอบ งาน PMQA	หนังสือเชิญ จาก สกพร.
4		ศึกษา ทำความเข้าใจเกณฑ์/ การดำเนินงาน PMQA รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ธันวาคม 2567	ผู้รับผิดชอบ งาน PMQA	คู่มือเกณฑ์ PMQA
5		จัดทำแผนปฏิบัติงานที่ สอดคล้องกับปฏิทินการ สมัครรางวัล	ธันวาคม 2567	ผู้รับผิดชอบ งาน PMQA	ปฏิทินการ สมัครรางวัล ของ สกพร.
6		เสนอแผนต่อ ผอ.กพร.เพื่อ ขอความเห็นชอบ และ ปรับแก้ไขหากไม่เห็นชอบ	ธันวาคม 2567	ผู้รับผิดชอบ งาน PMQA	แผนปฏิบัติงาน PMQA
7		จัดประชุมเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA รวมทั้งมีการสื่อสารทาง เว็บไซต์ กพร และกลุ่มไลน์	ธันวาคม 2567 ถึง มกราคม 2568	ผู้รับผิดชอบ งาน PMQA	เกณฑ์ PMQA และแนวทาง การสมัคร รางวัล
8		ร่วมกับ คกก. PMQA จัดทำ เอกสารสมัครรางวัลให้ ถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ การประเมิน และส่ง สกพร. ให้ทันตามกำหนดเวลา รวมทั้งจัดทำเอกสารการ นำเสนอกรณีรับ site visit	ขั้นตอนที่ 1 เดือนม.ค. ขั้นตอนที่ 2 เดือนก.พ. ถึง มี.ค. ขั้นตอนที่ 3 เดือนมิ.ย. ถึงก.ค.2568	ผู้รับผิดชอบ งาน PMQA	-เกณฑ์ PMQA -แนวทางการ สมัครรางวัล -เอกสารผล การดำเนินงาน -ข้อมูลตัวชี้วัด ผลลัพธ์
9		ร่วมกับคกก. PMQA ทบทวน ติดตามประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	กันยายน 2568	ผู้รับผิดชอบ งาน PMQA	-เกณฑ์ PMQA -แผนการ ดำเนินงาน ปี 2567
10		สรุปผลการดำเนินงาน	กันยายน 2568	ผู้รับผิดชอบ งาน PMQA	-แผนการ ดำเนินงาน ปี 2567

สัญลักษณ์ที่ใช้

	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
	แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

5. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 กำหนดผู้รับผิดชอบ

- ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กำหนดผู้รับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

5.2 ทบทวน/จัดทำคำสั่ง คกก. PMQA

- ผู้รับผิดชอบงาน PMQA ดำเนินการทบทวน วิเคราะห์เกณฑ์ PMQA ผลงานที่ผ่านมา แนวทางการดำเนินงานที่ผ่านมา ประสานงานขอความร่วมมือหน่วยงานภายในสังกัดกรมอนามัยที่เกี่ยวข้อง (เจ้าภาพการดำเนินงาน PMQA ทั้ง 6 หมวด) และจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เสนอผู้บริหารลงนาม และจัดทำหนังสือแจ้งเวียนทุกหน่วยงานทราบและถือปฏิบัติ

5.3 เข้าร่วมประชุมรับทราบเกณฑ์ PMQA จาก สกพร.

- ผู้รับผิดชอบงาน PMQA เข้าร่วมประชุมชี้แจงเกณฑ์การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี ตามระยะเวลาที่ สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด เพื่อทราบนโยบายและแนวทางการดำเนินงานภาพรวม กรอบระยะเวลา/ปฏิทินการสมัครรับรางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งนี้ อาจต้องประสานงาน/ทำหนังสือเชิญคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จากหน่วยงานเจ้าภาพรายหมวด (6 หมวด) เข้าร่วมประชุมด้วย กรณีที่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ หรือมีการจัดประชุมแบบออนไลน์

5.4 ศึกษาทำความเข้าใจเกณฑ์การดำเนินงาน PMQA

- ผู้รับผิดชอบงาน PMQA ดำเนินการศึกษา ทำความเข้าใจเกณฑ์/ แนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด

- วิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานปีที่ผ่านมา ดำเนินการออกแบบการขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0

- รวบรวมผลลัพธ์การดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง คัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญที่มีผลการดำเนินงานที่ดี (แนวโน้มที่ดี) ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร

5.5 จัดทำแผนปฏิบัติงาน

- ผู้รับผิดชอบงาน PMQA จัดทำแผนปฏิบัติงานขับเคลื่อนการดำเนินงานการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0 ที่สอดคล้องกับปฏิทินการสมัครรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี

5.6 เสนอแผนต่อ ผอ.กพร

- ผู้รับผิดชอบงาน PMQA เสนอแผนต่อ ผอ.กพร. เพื่อขอความเห็นชอบ และปรับแก้ไขหากไม่เห็นชอบ

5.7 สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA ให้กับผู้เกี่ยวข้อง

- ผู้รับผิดชอบงาน PMQA จัดประชุมเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA รวมทั้งมีการสื่อสารทาง เว็บไซต์ กพร และกลุ่มไลน์

5.8 จัดทำเอกสารการสมัครรางวัล PMQA รายนวมต และ PMQA 4.0 รวมทั้งเอกสารการนำเสนอกรณีรับ site visit

- ผู้รับผิดชอบงาน PMQA ร่วมกับ คกก. PMQA จัดทำเอกสารสมัครรางวัลให้ถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์การประเมิน และส่ง สกพร. ให้ทันตามกำหนดเวลา รวมทั้งจัดทำเอกสารการนำเสนอกรณีรับ site visit

5.9 ทบทวน ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ผู้รับผิดชอบงาน PMQA ร่วมกับคกก. PMQA ทบทวน ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน

5.10 สรุปผลการดำเนินงาน

- ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สรุปผลการดำเนินงาน

6. ภาคผนวก (ถ้ามี)/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

6.1 เอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐศึกษาเพิ่มเติมได้ดังนี้

- 6.1.1 เว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. <https://www.opdc.go.th>
- 6.1.2 PMQA Channel <https://www.youtube.com/pmqachannel>
- 6.1.3 ช่องทางสมัครรางวัล <https://awards.opdc.go.th/login>



(นายธวัชชัย บุญเกิด)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร