

<p>หน่วยงาน</p>	<p>กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</p>
<p>ตัวชี้วัดที่ 3.10</p>	<p>การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการเป็นระบบราชการ 4.0</p>
<p>คำนิยาม</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● องค์การที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) หมายถึง องค์การที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลง มีระบบบริหารจัดการที่ดี นำเสนอคุณค่าของกระบวนการทำงาน/ผลงานอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นผลลัพธ์ มีนวัตกรรมและมีผลการดำเนินงานเป็นเลิศ ● เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านอื่นๆ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้เกิดความสอดคล้องกันของแผน กระบวนการตัดสินใจ การบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์ ● เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> หมวด 1 การนำองค์การ : การนำองค์การของหน่วยงานมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผล กำหนดวิสัยทัศน์และแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรม กระทรวง และประเทศให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ : มีกระบวนการวางแผนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจ/ยุทธศาสตร์กรมและยุทธศาสตร์ชาติ ขับเคลื่อนแผนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามประเมินผล หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : มีสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันท่วงที มีการใช้ความรู้ในการแก้ปัญหา มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร : มีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ สร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัย พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ ความมีจริยธรรม ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ : มีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการให้บริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ : กำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติการ ในหมวด 1-6 สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา

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



1) ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) หมายถึง มีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม

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

3) หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) หมายถึง การทำงานอย่างเตรียมการณ้ไว้วางใจ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม ประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน 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 และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

	<ul style="list-style-type: none"> สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ส่วนราชการส่งผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัล PMQA หมายเหตุ และ PMQA 4.0 ซึ่งขั้นตอนการส่งผลงานมี 3 ขั้นตอน คือ <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนที่ 1 ส่งเอกสารผลงานเพื่อรับการตรวจประเมินเบื้องต้น ขั้นตอนที่ 2 ส่งเอกสาร Application Report กรณีผ่านการประเมินขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนที่ 3 รับการตรวจประเมิน ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (site visit) กรณีผ่านการประเมินขั้นตอนที่ 2
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 2564 - กุมภาพันธ์ 2565) รอบที่ 2 : 5 เดือนหลัง (มีนาคม - กรกฎาคม 2565)

เกณฑ์การประเมิน : รอบที่ 1 และรอบที่ 2

ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	แนวทางการประเมิน/ หลักฐาน
1	Assessment มีบทวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด มีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่นำมาใช้	1	1.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด และความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ (0.5) <ul style="list-style-type: none"> - การเปรียบเทียบผลผลิต/ผลลัพธ์ (C: Comparisons) - แนวโน้มผลผลิต/ผลลัพธ์ (T: Trends) - ผลผลิต/ผลลัพธ์ในปี 2564 (Le: Level) - ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ 1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.25) <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ความต้องการ/ความคาดหวัง - ความผูกพัน - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ - ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 1.3 ทำเนียบผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) (0.25)
2	Advocacy/ Intervention มีการกำหนดมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด	1	2.1 ข้อมูลการขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับ PIRAB (0.5) 2.2 ประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) (0.5)

ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	แนวทางการประเมิน/ หลักฐาน												
3	Management and Governance - มีแผน/ผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด - การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน - มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด	1	3.1 มีแผน/ผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด (0.25) 3.2 มีรายงานการติดตามการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ทุกเดือนและนำขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป (0.5) 3.3 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด (0.25)												
4	Output ผลผลิต ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามกิจกรรมที่กำหนดในแผน (ตามรอบการประเมิน) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการเทียบกับกิจกรรมตามแผน</td> <td>≤ 60</td> <td>61-70</td> <td>71-80</td> <td>81-90</td> <td>91-100</td> </tr> </table>	คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการเทียบกับกิจกรรมตามแผน	≤ 60	61-70	71-80	81-90	91-100	1	มีผลผลิตตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด
คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0										
ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการเทียบกับกิจกรรมตามแผน	≤ 60	61-70	71-80	81-90	91-100										
5	Outcome ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด <u>รอบ 5 เดือนแรก</u> ส่งเอกสารสมัครรางวัล PMQA ชั้นตอนที่ 1 ครบถ้วน และทันตามกำหนดเวลา <u>รอบ 5 เดือนหลัง</u> ผลการประเมิน PMQA 4.0 ชั้นตอนที่ 1 ตามเกณฑ์การประเมินของ ส.ก.พ.ร. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>ผลการประเมินได้คะแนน</td> <td>≤ 320</td> <td>321-340</td> <td>341-360</td> <td>361-380</td> <td>381-400</td> </tr> </table>	คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	ผลการประเมินได้คะแนน	≤ 320	321-340	341-360	361-380	381-400	1	มีผลลัพธ์ตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด
คะแนน	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0										
ผลการประเมินได้คะแนน	≤ 320	321-340	341-360	361-380	381-400										
คะแนนรวม		5													
เงื่อนไข : (ถ้ามี)															
เอกสารสนับสนุน :		1. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 2. คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0													
รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน (ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี)															
Baseline data	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ.)													
		2562	2563	2564											
-	-	-	-	-											
ผู้รายงานตัวชี้วัด	1. นางนัทธทัย ไตรฐิน โทรศัพท์ 0 2590 4313 โทรสาร 0 2591 8187 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ โทรศัพท์มือถือ 08 1864 7699 E-mail: nathathai.t@anamai.mail.go.th 2. นางสาวอริยาพัชร มหาศิริวัฒน์ โทรศัพท์ 0 2590 4729 โทรสาร 0 2591 8187 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน โทรศัพท์มือถือ 08 1556 9245 E-mail: ariyaphat.m@anamai.mail.go.th														