

แบบฟอร์มมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)

| | |
|----------------------|--|
| กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | คู่มือการปฏิบัติงานการขับเคลื่อนตัวชี้วัด |
| | ตัวชี้วัดที่ ๓.๑๐ การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการเป็นระบบราชการ ๔.๐ |

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๒. ขอบเขต (Scope)

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

๓. คำจำกัดความ (Definition) (ถ้ามี)

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

๓.๒ **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)** มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่นๆ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้เกิดความสอดคล้องกันของแผน กระบวนการตัดสินใจ การบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์ ประกอบด้วย ๗ หมวด ได้แก่

หมวด ๑ การนำองค์การ : การนำองค์การของหน่วยงานมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผล กำหนดวิสัยทัศน์และแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรม กระทรวง และประเทศ ให้มีความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ : มีกระบวนการวางแผนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจ/ยุทธศาสตร์กรมและยุทธศาสตร์ชาติ ขับเคลื่อนแผนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามประเมินผล

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : มีสารสนเทศกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันท่วงที มีการใช้ความรู้ในการแก้ปัญหา มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร : มีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ สร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัย พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรู้ ความมีจริยธรรม ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ : มีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการให้บริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ : กำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติการในหมวด ๑-๖ สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา

๓.๓ **ระบบราชการ ๔.๐** : สำนักงาน ก.พ.ร.ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ได้แก่

๑) ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) หมายถึง มีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม

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

๓) หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) หมายถึง การทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง

ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ อาศัยปัจจัยสำคัญ ๓ ประการ ได้แก่

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

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

๓) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูลผ่าน Cloud Computing อุปกรณ์ประเภท Smart Phone และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่างๆ ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่าง Real Time และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

๔.๑ ผู้บริหาร พิจารณานโยบาย/ให้ความเห็นชอบการดำเนินงาน รวมทั้งให้คำปรึกษาในการดำเนินกิจกรรมตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๔.๒ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินงาน เสนอแนะ ให้คำปรึกษา และติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์ PMQA รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ และ ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการทบทวน ปรับปรุงผลการดำเนินงานในปีต่อไป

๔.๓ คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) วิเคราะห์การพัฒนางานองค์กรกรมอนามัยตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity For Improvement : OFI) และออกแบบการขับเคลื่อนกรมอนามัยสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงและราชการ ๔.๐ ทั้งในระดับกรมและระดับหน่วยงาน

๒) ขับเคลื่อนการดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล รวมทั้งผลักดันให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และสนับสนุนให้เกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด

๓) กำหนดตัวชี้วัด และจัดทำรายงานการพัฒนางานองค์กร (Application Report) ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

| ลำดับ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|-------|--|--|---|---------------------------------|--|
| ๑ | กำหนดผู้รับผิดชอบ | ผอ.กพร.กำหนดผู้รับผิดชอบงาน PMQA | กันยายน ๒๕๖๔ | ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | ไม่มี |
| ๒ | ทบทวน/จัดทำคำสั่ง คกก. PMQA | ทบทวนและจัดทำคำสั่งเสนอผู้บริหารลงนาม | ธันวาคม ๒๕๖๔ | ผู้รับผิดชอบงาน PMQA | คำสั่ง คกก. PMQA |
| ๓ | เข้าร่วมประชุมรับทราบเกณฑ์ PMQA จาก สกพร. | เข้าร่วมประชุมตามระยะเวลาที่ สกพร.กำหนด | ธันวาคม ๒๕๖๔ | ผู้รับผิดชอบงาน PMQA | หนังสือเชิญจาก สกพร. |
| ๔ | ศึกษา ทำความเข้าใจเกณฑ์/การดำเนินงาน PMQA | ศึกษา ทำความเข้าใจเกณฑ์/การดำเนินงาน PMQA รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง | ธันวาคม ๒๕๖๔ | ผู้รับผิดชอบงาน PMQA | คู่มือเกณฑ์ PMQA |
| ๕ | จัดทำแผนปฏิบัติงาน | จัดทำแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับปฏิทินการสมัครรางวัล | ธันวาคม ๒๕๖๔ | ผู้รับผิดชอบงาน PMQA | ปฏิทินการสมัครรางวัลของ สกพร. |
| ๖ | เสนอแผนต่อ ผอ.กพร. | เสนอแผนต่อ ผอ.กพร.เพื่อขอความเห็นชอบ และปรับแก้ไขหากไม่เห็นชอบ | ธันวาคม ๒๕๖๔ | ผู้รับผิดชอบงาน PMQA | แผนปฏิบัติงาน PMQA |
| ๗ | สื่อสาร สร้างความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA ให้กับผู้เกี่ยวข้อง | จัดประชุมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA รวมทั้งมีการสื่อสารทางเว็บไซต์ กพร และกลุ่มไลน์ | ธันวาคม ๒๕๖๔-มกราคม ๒๕๖๕ | ผู้รับผิดชอบงาน PMQA | เกณฑ์ PMQA และแนวทางการสมัครรางวัล |
| ๘ | จัดทำเอกสารการสมัครรางวัล PMQA รายหมวด และ PMQA ๔.๐ รวมทั้งเอกสารการนำเสนอกรณีรับ site visit | ร่วมกับ คกก. PMQA จัดทำเอกสารสมัครรางวัลให้ถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์การประเมิน และส่ง สกพร.ให้ทันตามกำหนดเวลา รวมทั้งจัดทำเอกสารการนำเสนอกรณีรับ site visit | ขั้นตอนที่ ๑ เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ ขั้นตอนที่ ๒ เดือนมีนาคม-เมษายน ขั้นตอนที่ ๓ เดือนมิถุนายน-กรกฎาคม ๒๕๖๕ | ผู้รับผิดชอบงาน PMQA | -เกณฑ์ PMQA -แนวทางการสมัครรางวัล -เอกสารผลการดำเนินงาน -ข้อมูลตัวชี้วัดผลลัพธ์ |
| | | | | | |

| ลำดับ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|-------|--|--|-----------------|-------------------------|---|
| | ○ ↓ | | | | |
| ๙ | ทบทวน ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน | ร่วมกับคณะกรรมการฯ ใน การทบทวน ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน | กันยายน ๒๕๖๕ | ผู้รับผิดชอบงาน PMQA | -เกณฑ์ PMQA -แผนการ ดำเนินงานปี ๒๕๖๕ |
| ๑๐ | ↓ สรุปผลการดำเนินงาน | สรุปผลการดำเนินงาน | กันยายน ๒๕๖๕ | ผู้รับผิดชอบงาน PMQA | -แผนการ ดำเนินงานปี ๒๕๖๕ |

๖. ภาคผนวก (ถ้ามี)

ไม่มี