

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP)

ชื่อหน่วยงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คู่มือการปฏิบัติงาน
	ชื่อตัวชี้วัด/ กระบวนการ การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐและการเป็นระบบราชการ 4.0

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

2. ขอบเขต (Scope)

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่การกำหนดผู้รับผิดชอบ กำหนดกลไกในการดำเนินงาน เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่จัดโดยสำนักงาน ก.พ.ร. การวางแผน การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับปฏิทินการสมัครรางวัลของสำนักงาน ก.พ.ร. การสื่อสารให้ทุกหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ PMQA ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ การดำเนินงานตามแผน 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 ทำให้การส่งมอบผลผลิตและบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่นๆ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้เกิดความสอดคล้องกันของแผน กระบวนการตัดสินใจการบริหาร ทรัพยากรบุคคล ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์ ประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่

**หมวด 1 การนำองค์การ :** การนำองค์การของหน่วยงานมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผล กำหนดวิสัยทัศน์และแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรม กระทรวง และประเทศ ให้มีความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ :** มีกระบวนการวางแผนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจ/ยุทธศาสตร์กรมและยุทธศาสตร์ชาติ ขับเคลื่อนแผนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามประเมินผล

**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :** มีสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ :** มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา มีการใช้ความรู้ในการแก้ปัญหา มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

**หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร :** มีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ สร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัย พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรู้ ความมีจริยธรรม ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ :** มีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล 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 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 การทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน 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

#### 4. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

4.1 ผู้บริหาร พิจารณาอนุมัติ/ให้ความเห็นชอบการดำเนินงาน รวมทั้งให้คำปรึกษาในการดำเนินกิจกรรมตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

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


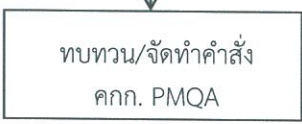
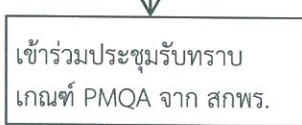
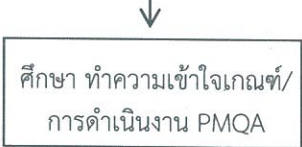
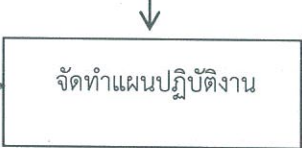

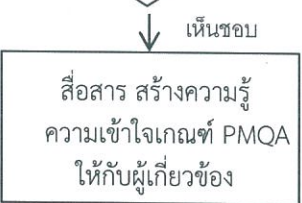
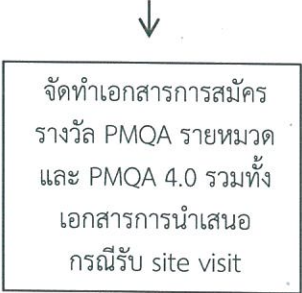
4.3 คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

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	รายละเอียดงาน/ จุดควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		ผอ.กพร.กำหนดผู้รับผิดชอบงาน PMQA	กันยายน 2564	ผอ.กพร.	ไม่มี
2		ทบทวนและจัดทำคำสั่งเสนอผู้บริหารลงนาม	ธันวาคม 2564	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	คำสั่ง คกก. PMQA
3		เข้าร่วมประชุมตามระยะเวลาที่ สกพร.กำหนด	ธันวาคม 2564	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	หนังสือเชิญจาก สกพร.
4		ศึกษา ทำความเข้าใจเกณฑ์/การดำเนินงาน PMQA รวมทั้งข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	ธันวาคม 2564	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	คู่มือเกณฑ์ PMQA
5		จัดทำแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับปฏิทินการสมัครรางวัล	ธันวาคม 2564	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	ปฏิทินการสมัครรางวัลของ สกพร.
6		เสนอแผนต่อ ผอ.กพร.เพื่อขอความเห็นชอบ และปรับแก้ไขหากไม่เห็นชอบ	ธันวาคม 2564	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	แผนปฏิบัติงาน PMQA
7		จัดประชุมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA รวมทั้งมีการสื่อสารทางเว็บไซต์ กพร และกลุ่มไลน์	ธันวาคม 2564-มกราคม 2565	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	เกณฑ์ PMQA และแนวทางการสมัครรางวัล
8		ร่วมกับ คกก. PMQA จัดทำเอกสารสมัครรางวัลให้ถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์การประเมิน และส่ง สกพร.ให้ทันตามกำหนดเวลา รวมทั้งจัดทำเอกสารการนำเสนอกรณีรับ site visit	ขั้นตอนที่ 1 เดือนม. ขั้นตอนที่ 2 เดือนมีนาคม-เมษายน ขั้นตอนที่ 3 เดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2565	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	-เกณฑ์ PMQA -แนวทางการสมัครรางวัล -เอกสารผลการดำเนินงาน -ข้อมูลตัวชี้วัดผลลัพธ์



ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน/ จุดควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           ทบทวน ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน         </div>	ร่วมกับคณะกรรมการฯ ใน การทบทวน ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน	กันยายน 2565	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	-เกณฑ์ PMQA -แผนการ ดำเนินงานปี 2565
10	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">           สรุปผลการดำเนินงาน         </div>	สรุปผลการดำเนินงาน	กันยายน 2565	ผู้รับผิดชอบงาน PMQA	-แผนการ ดำเนินงานปี 2565

6. ภาคผนวก (ถ้ามี)

ไม่มี



(นายรัชชัย บุญเกิด)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร