

การชี้แจงการประเมินสถานะของหน่วยงาน ภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0



หัวข้อนำเสนอ

01

แนวคิดการพัฒนามาตามเกณฑ์ PMQA 4.0

02

**แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0
(PMQA 4.0)**

03

**ปฏิทินการประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็น
ระบบราชการ 4.0 และขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ**

แนวคิดระบบราชการ 4.0



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- Strategic thinking
- Public data accessibility
- Public shared service
- Cost competitiveness
- End to end process driven
- Public accountability & transparency



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- Responsiveness
- Demand driven
- Public accessibility
- Result oriented
- Service improvement
- Service personalization
- Happy citizen



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- Digitalization
- Innovation
- Workforce capability
- Problem solving
- Agility

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



Collaboration

การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation

การสร้าง
นวัตกรรม



Digitalization

การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล

PMQA คืออะไร??

การนำองค์การ (การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เน้นให้มีความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลักษณะสำคัญขององค์การ
บ่งบอกถึงบริบทขององค์การ
และอธิบายการดำเนินการ
ขององค์การโดยรวม

ผลลัพธ์การดำเนินการ (บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์การดำเนินการ) ประกอบด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์ของการดำเนินการ

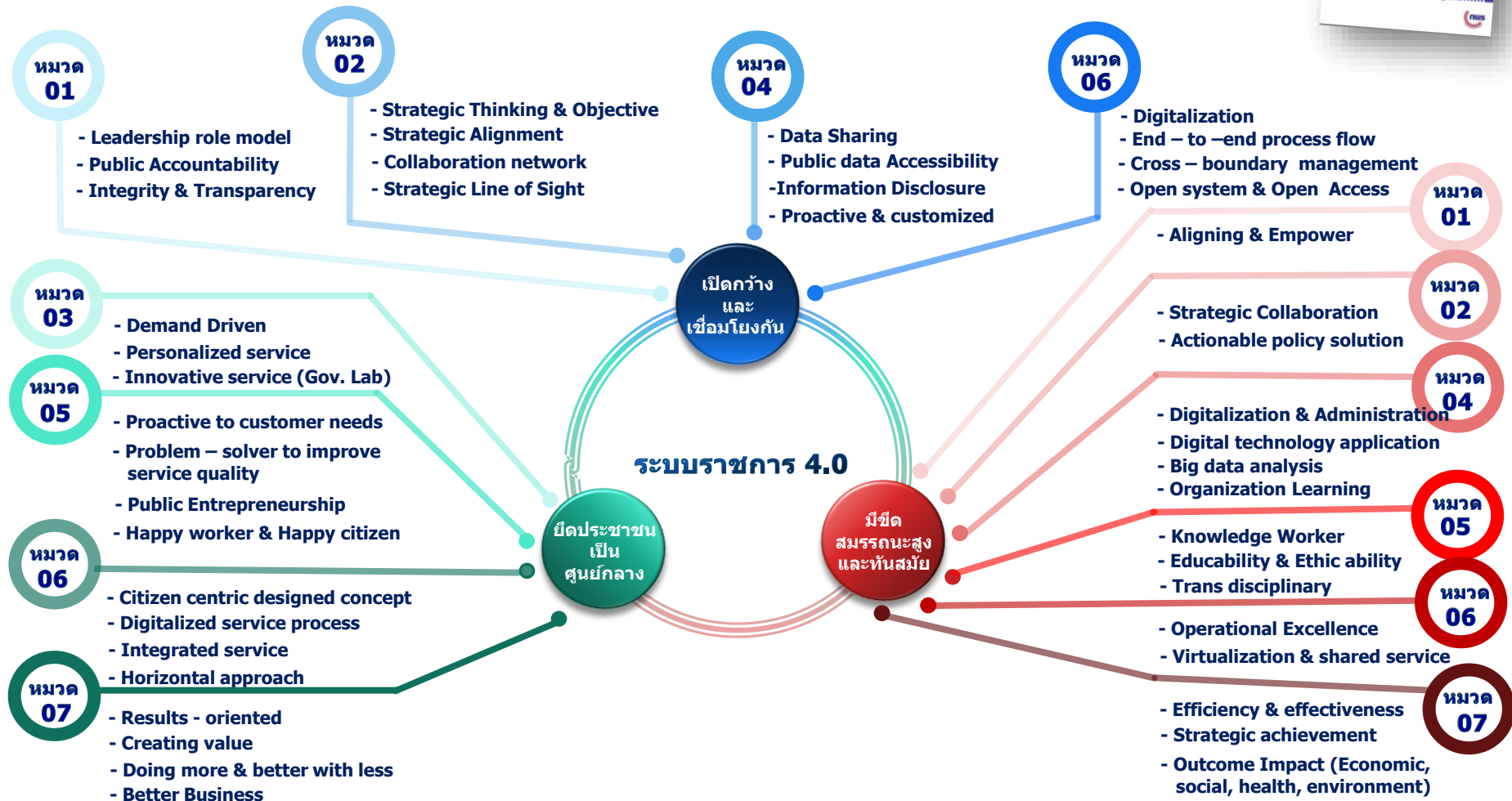
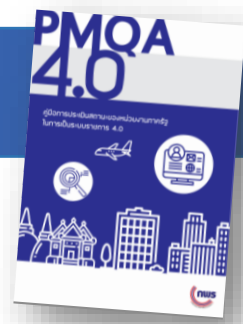


การดำเนินการเหล่านี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์นั้นประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพและพันธกิจ ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล ส่วนราชการ ด้านงบประมาณการเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์

หลักการที่ใช้ในเกณฑ์วัดผลนี้ มาจากค่านิยมและแนวคิดหลักที่ถูกปลูกฝังในองค์การที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง

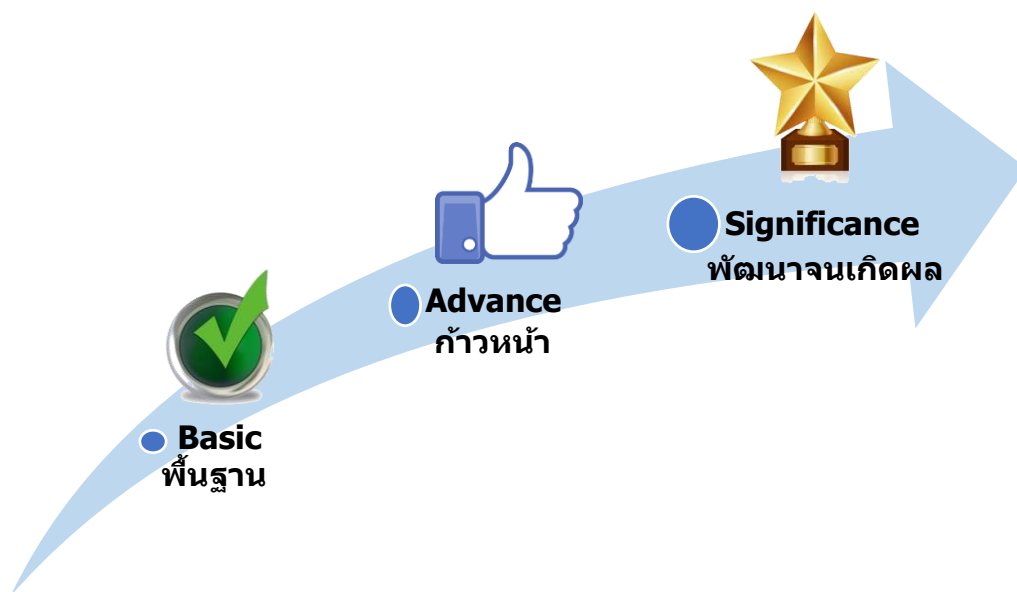
พื้นฐานของระบบ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีการนำข้อมูลจริงมาใช้ รวมถึงใช้ความรู้เป็นแรงผลักดันเพื่อให้ระบบราชการบรรลุผลสำเร็จมากขึ้น และมีความสามารถในการแข่งขัน

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0



ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

- 1 ระดับพื้นฐาน 300 คะแนน (Basic)
- 2 ระดับก้าวหน้า 400 คะแนน (Advance)
- 3 ระดับพัฒนาจนเกิดผล 500 คะแนน (Significance)



Goal : ระบบราชการ 4.0

มิติของการพัฒนาในแต่ละระดับสู่ระบบราชการ 4.0

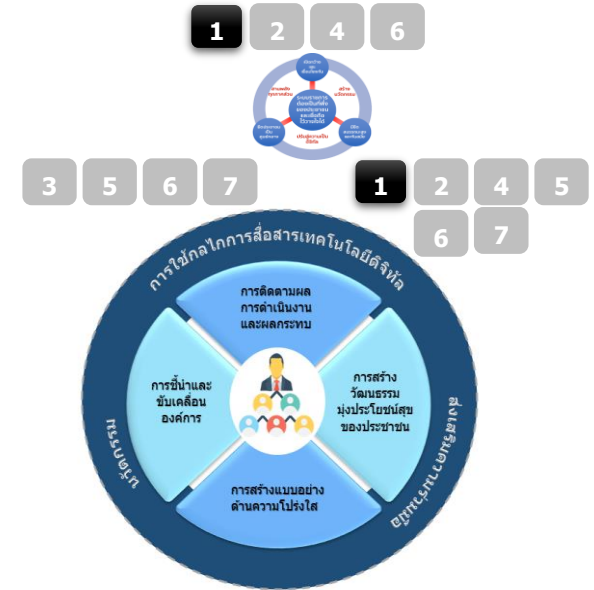
มิติ (Overall Concept)	Basic (Reactive)	Advance (Proactive)	Significance (Effective & innovative)
Collaboration	Cooperation	Integration	Collective Solution
Innovation	Internal Process	Service/Output	Policy/outcome
Digitalization	Usage/ data base Collection of data & communication	Citizen experience End to end process	Integrated and connectedness
Customer	Service quality and customer satisfaction	Proactive services CRM	Personalized services Government lab
Process	Standardization	Data-driven improvement	Integrated process improvement Operational excellence
People	Rule-base Responsive Top-down	Integrity Professional Tran-disciplinary	Problem solvers Initiative Entrepreneurship
Leadership	Effective leadership	Actively engaged Pay attention to details	21st century leadership
Results	Organization	Sector/Area	National/Impact



หมวด 1 การนำองค์การ

- ❑ ผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิงยุทธศาสตร์ มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน
- ❑ การส่งเสริมความเป็น Smart Government เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ผู้บริหารต้องสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเกิดนวัตกรรม การปรับปรุง และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กร

- ❑ Leadership role model
- ❑ Public Accountability
- ❑ Integrity & Transparency
- ❑ Aligning & Empower



1.1 ระบบนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

- ปลูกฝังวัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
- เป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
- สร้างสภาพแวดล้อมให้สร้างสรรค่นวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์หน่วยงาน
- ให้ความสำคัญกับบุคลากร
- ทบทวน/พัฒนาระบบการทำงานสม่ำเสมอ



1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

- ติดตาม/ทบทวนการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
- มีนวัตกรรมเชิงนโยบายที่แก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

- ให้ความสำคัญอย่างชัดเจนในการสร้างความโปร่งใสในองค์การ
- ติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด
- สร้างต้นแบบในด้านความโปร่งใสที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดี
- นำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านเครือข่าย

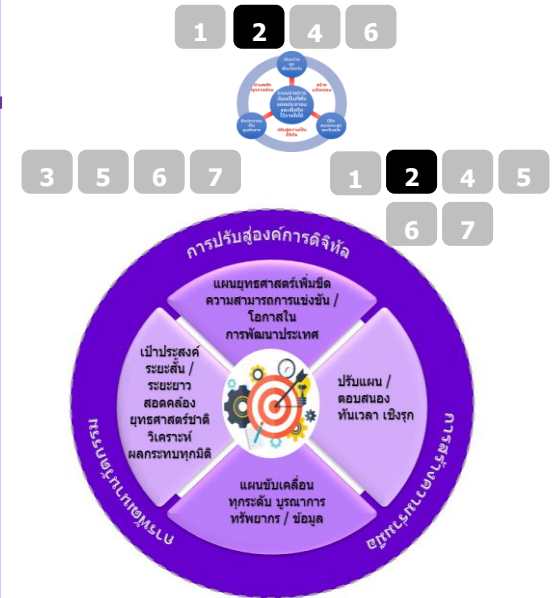
- เป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายใน/ภายนอก
- ส่งเสริมให้เครือข่ายร่วมสร้างนวัตกรรมการทำงานที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน
- มีการสื่อสารที่ชัดเจนที่กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมทั้งบุคลากรภายในและเครือข่ายภายนอก



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- ❑ แนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ โดยกำหนดเป้าประสงค์ที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ไขปัญหาเชิงรุกที่นำไปสู่ผลลัพธ์ ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- ❑ การมีมุมมองในการปรับรูปแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยี มาใช้เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรม โดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมผ่านกลไกขับเคลื่อนเชิงนโยบาย

- ❑ Strategic thinking & Objectives
- ❑ Strategic Alignment
- ❑ Collaboration network
- ❑ Strategic Line of Sight
- ❑ Strategic Collaboration
- ❑ Actionable policy solution



2.1 แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทาย และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

- แผนฯ ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีการคาดการณ์ล่วงหน้า
- แผนฯ ส่งเสริมการปรับปรุงการสมัยใหม่ สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน



2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

- เตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง
- คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- ใช้เทคโนโลยีติดตามผลการดำเนินงานได้แบบ real time

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

- แผนฯ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ
- แผนฯ คำนึง/วิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน

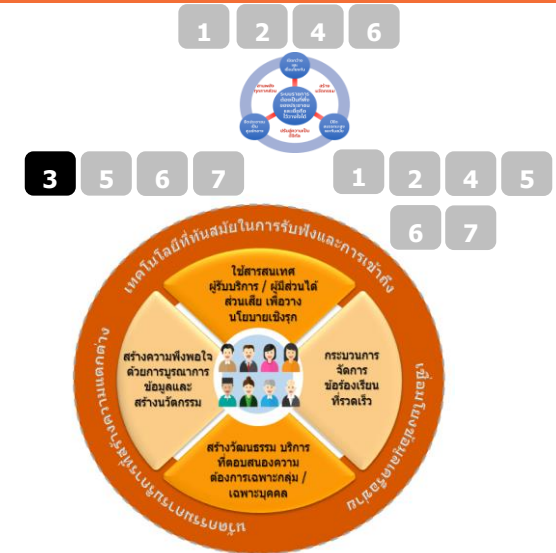
- แผนฯ สนับสนุนการทำงานแบบเปิดกว้างเชื่อมโยงกัน
- มีการบูรณาการกับแผนงานอื่นๆ เพื่อวางแผนการใช้ทรัพยากรและข้อมูลร่วมกันผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก (ทำน้อย ได้มาก)



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ❑ การให้ความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าใจความเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชน ที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วและหลากหลายตามลักษณะเฉพาะ
- ❑ การบริการเชิงรุกที่ร่วมคิดกับผู้รับบริการ
- ❑ การสร้างนวัตกรรมการบริการ โดยใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบในลักษณะที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

- ❑ Demand Driven
- ❑ Government Innovation Lab
- ❑ Personalized service
- ❑ Design Thinking
- ❑ Innovative service



3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อการบริหารและการเข้าถึง

- การใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการค้นหารวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- การนำสารสนเทศมาทบทวนและปรับปรุงวิเคราะห์ คาดการณ์ เพื่อแก้ปัญหาและวางนโยบายเชิงรุก



3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ รวดเร็วและสร้างสรรค์

- การใช้เทคโนโลยี/สร้างนวัตกรรมในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- มีการจัดการเชิงรุกเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียน/ป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

- มีการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ
- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและสื่อสารถ่ายทอดแนวทาง/ทัศนคติไปยังทุกหน่วยงานในทุกพื้นที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการและประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน

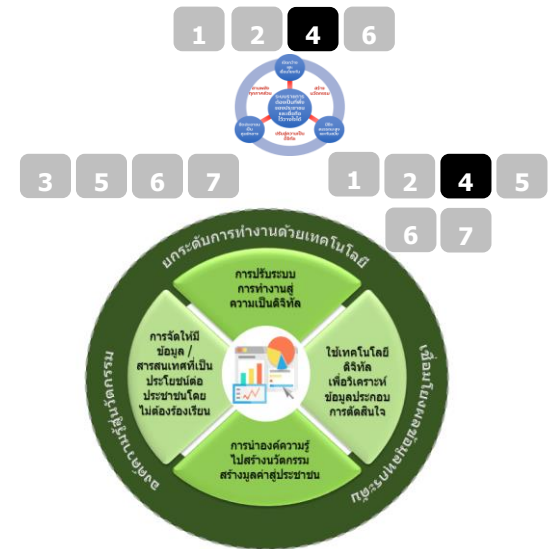
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม

- การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อพัฒนาการบริการ อำนวยความสะดวก สร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งในภาพรวม เฉพาะกลุ่ม เฉพาะบุคคล

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และ การจัดการความรู้

- ❑ การรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ การแบ่งปันความรู้ระหว่างส่วนราชการ เพื่อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และ สอดรับกับความต้องการของประชาชน
- ❑ ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| ❑ Data Sharing | ❑ Digitalization & Administration |
| ❑ Public data Accessibility | ❑ Digital technology application |
| ❑ Information Disclosure | ❑ Big data analysis |
| ❑ Proactive & customized | ❑ Organization Learning |



4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูล

- มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้รวบรวมข้อมูล และสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อกำหนดตัววัดที่สะท้อนยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการกำหนดสารสนเทศ การจัดการ และการเข้าถึงที่เหมาะสมกับผู้ใช้ข้อมูลแต่ละระดับ



4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดทุกระดับ เพื่อแก้ปัญหา พัฒนาและปรับปรุงการทำงาน

- มีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ คาดการณ์ผลลัพธ์ แก้ไขปัญหาอย่างทันกาล และวางนโยบายเชิงรุก
- มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับ คู่เทียบ

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาเป็นระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การติดตามงาน การสร้างนวัตกรรม การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล พร้อมทั้งมีตัววัดผลการดำเนินการ
- มีการป้องกัน/วิเคราะห์ความเสี่ยงของข้อมูล และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการ ในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล

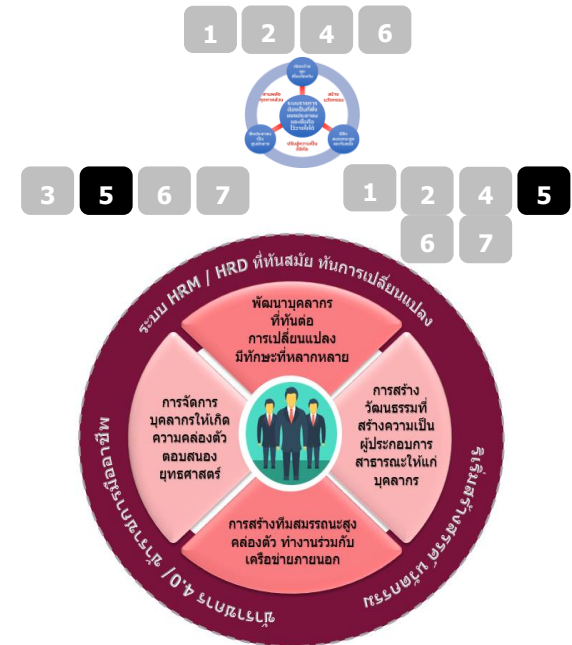
- มีการวิเคราะห์ เชื่อมโยงองค์ความรู้กับภายนอก เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา
- มีการนำองค์ความรู้ ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน แก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเยี่ยม หรือสร้างมาตรฐานใหม่



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

- ❑ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการและความเข้าใจความคาดหวังของประชาชน
- ❑ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ทันห่วงที่และเกิดประสิทธิผล ด้วยจิตสาธารณะ ที่มีการปรับปรุง ใส่ใจคุณภาพ และการให้บริการในแง่มุมของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ
- ❑ ทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลของความยั่งยืน และความสุขของผู้ปฏิบัติงานและประชาชน
- ❑ การวางแผนบุคลากรที่สอดคล้องกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
- ❑ การรวมกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายมาทำงานร่วมกัน มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้และความพร้อม รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม

- | | |
|---|-------------------------------|
| ❑ Proactive to customer needs | ❑ Knowledge Worker |
| ❑ Problem-solver to improve service quality | ❑ Educability & Ethic ability |
| ❑ Public Entrepreneurship | ❑ Trans - disciplinary |
| ❑ Happy worker & Happy citizen | |



5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนอง

ยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

- มีการวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของหน่วยงาน

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

- ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมให้นวัตกรรม ความคล่องตัว การทำงานเป็นทีม และการทำงานร่วมกันเครือข่ายภายนอก

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

- มีการพัฒนาบุคลากรในเชิงรุกให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย
- แผนพัฒนาบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร
- วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในอย่างสม่ำเสมอ
- เปิดโอกาสให้บุคลากรวางแผนพัฒนาความสามารถของตน

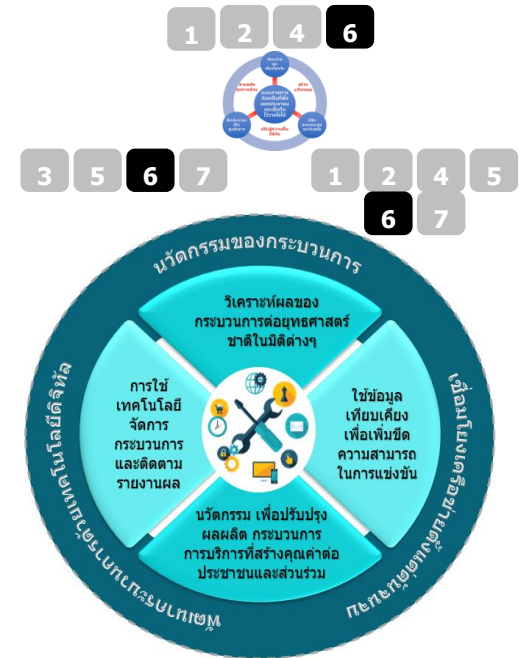
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและความร่วมมือ

- มีการปรับกระบวนทัศน์ทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม
- มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรมาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

- ❑ การทำให้ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน
- ❑ การออกแบบระบบการให้บริการ ที่ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก บูรณาการและเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันของหลายหน่วยงาน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคม ด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า
- ❑ การแบ่งปันทรัพยากรเพื่อให้ต้นทุนลดลง การใช้เทคโนโลยีมาช่วย ในทุกกระบวนการ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการจัดการและสร้างนวัตกรรม ในทุกกระบวนการ

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| ❑ Citizen centric designed concept | ❑ Digitalization |
| ❑ Digitalized service process | ❑ End-to-end process flow |
| ❑ Integrated service | ❑ Cross-boundary management |
| ❑ Horizontal approach | ❑ Open system & Open Access |
| ❑ Operational Excellence | ❑ Virtualization & shared service |



6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- มีการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่ผู้ส่งมอบถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน
- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ



6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการทำงาน และการบริการ

- มีการสร้างนวัตกรรม นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีนวัตกรรมที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

- มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตาม ควบคุม ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอย่างชัดเจน และเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ
- มีผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ
- มีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

- มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- มีการใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านพันธกิจ

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์หลักของหน่วยงาน หรือเป็นตัวชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์จากการดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาล หรือการดำเนินการตามกฎหมาย
- ❑ เช่น รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน รายได้จากการท่องเที่ยว ร้อยละของคดีพิเศษที่ดำเนินการแล้วเสร็จ อันดับความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศไทยด้านผลิตภาพแรงงาน เป็นต้น

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากพัฒนาบุคลากรทั้ง จำนวน นวัตกรรมต่อบุคลากร และผลของการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร หรือ เป็นตัวชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์จากความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผนจำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ
- ❑ เช่น จำนวนรางวัลด้านนวัตกรรมระดับบุคคลและกลุ่มงาน จำนวนงานวิจัยหรือองค์ความรู้ที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์ จำนวนบุคลากรที่ได้รับเชิญให้ไปถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเครือข่ายภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการบรรลุผลของตัววัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน) หรือตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นและสิ่งแวดล้อม)
- ❑ เช่น อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรม จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ปริมาณขยะที่ผ่านกระบวนการจัดการตามหลักวิชาการและนำมาใช้ประโยชน์ เป็นต้น

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการและประชาชน

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือ หรือแสดงให้เห็นผลลัพธ์จากผลการดำเนินการด้านโครงการพระราชดำริ หรือจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ หรือการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- ❑ เช่น ร้อยละความพึงพอใจของ (เกษตรกร นักท่องเที่ยว ประชาชน ฯลฯ) ร้อยละของครัวเรือนที่ให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะครัวเรือน สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นผ่านช่องทางการบริการแบบออนไลน์และการใช้ Smart phone application (ช่องทางใหม่) ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ด้านการเป็นต้นแบบทั้งจำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก และจำนวน Best practice หรือตัวชี้วัดที่แสดงจำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง หรือการจัดอันดับในระดับนานาชาติ หรือจำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก
- ❑ เช่น จำนวนกระบวนการที่ได้รับการรางวัล (ระบุชื่อ) จำนวนรางวัลด้านความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอรัปชัน รางวัลนักวิจัย/นักพัฒนาดีเด่น เป็นต้น

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการลดต้นทุน** (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้) และผลการปรับปรุงจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี หรือตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นจำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ หรือประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ หรือนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบายกฎระเบียบและกฎหมาย
- ❑ เช่น ต้นทุนการผลิตข้าวที่ลดลงต่อแปลง ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ร้อยละของกระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุง จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ผ่านการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry) เป็นต้น

แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1

ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



- ☐ 1.1.1 ผู้บริหารกำหนดทิศทางในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) (ระบุอย่างน้อย 2 ด้าน)
 - ด้านเศรษฐกิจ เช่น.....
 - ด้านสังคม เช่น.....
 - ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น.....
 - ด้านสาธารณสุข เช่น.....
- ☐ 1.1.2 ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบัน โดยทิศทางขององค์การ คือ
- ☐ 1.1.3 ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทาง คือ.....
- ☐ 1.1.4 ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น.....
- ☐ 1.1.5 ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทาง คือ.....

1.2

ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



- ☐ 1.2.1 มีการกำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส เช่น.....
- ☐ 1.2.2 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ เช่น
- ☐ 1.2.3 มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส ได้แก่.....
- ☐ 1.2.4 มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส คือ.....
- ☐ 1.2.5 การเปิดเผยผลการดำเนินงาน การบริหารงบประมาณและอื่นๆ สู่สาธารณะผ่านช่องทาง..... (กรณีเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรุณาแนบลิงค์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง)
- ☐ 1.2.6 หน่วยงานได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอกทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่.....

หมวด 1 การนำองค์การ

1.3

**การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน
การสร้างการมีส่วนร่วมจาก
เครือข่ายทั้งภายในและ
ภายนอก**



1.3.1 มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เครือข่ายภายนอก (ภาคเอกชน ประชาชน ท้องถิ่น) เข้ามาร่วมสร้างนวัตกรรม ได้แก่

☐ นวัตกรรมการทำงานที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ.....

☐ นวัตกรรมการให้บริการที่ทำงานร่วมกับเครือข่าย คือ.....

☐ 1.3.2 มีกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน โดยมีกลไก/แนวทาง คือ.....เครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม คือ.....

☐ 1.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายโดยมีเครือข่ายภายนอก คือ.....
ร่วมดำเนินการ โดยนโยบายนั้น คือ..... สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อน
ในระดับประเทศ เรื่อง.....

☐ 1.3.4 มีแนวทางสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นในบุคลากรมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ
ให้เกิดการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น.....

1.4

**คำนึงถึงผลกระทบ
ต่อสังคมและการมุ่งเน้น
ให้เกิดผลลัพธ์**



☐ 1.4.1 มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน
ของหน่วยงาน โดยมาตรการนั้นคือ.....

1.4.2 มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่
การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ โดย

☐ การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัย ได้แก่.....

☐ การใช้เครือข่าย.....ในการเฝ้าระวัง เรื่อง.....

☐ 1.4.3 มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม เช่น.....
และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก.....เดือน/ปี/.....

☐ 1.4.4 มีการติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม
สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม (ตอบอย่างน้อย 2 ด้าน)

- มาตรการจัดการด้านเศรษฐกิจ คือ..... ผลการติดตาม คือ.....

- มาตรการจัดการด้านสังคม คือ..... ผลการติดตาม คือ.....

- มาตรการจัดการด้านสาธารณสุข คือ..... ผลการติดตาม คือ.....

- มาตรการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม คือ..... ผลการติดตาม คือ.....

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1

แผนยุทธศาสตร์ที่
ตอบสนองความท้าทาย
และสร้างนวัตกรรมเพื่อ
การเปลี่ยนแปลง



2.1.1 หน่วยงานของท่านมีแผนยุทธศาสตร์ที่สามารถตอบสนองต่อ

- ☐ ความท้าทาย คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย ได้แก่.....
- ☐ การเปลี่ยนแปลงในอนาคต คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ได้แก่.....
- ☐ ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่.....

2.1.2 มีแผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่

- ☐ สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น.....
- ☐ สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ เช่น.....

2.1.3 กระบวนการสร้างยุทธศาสตร์ มีการคำนึงถึง

- ☐ การมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย โดย.....
- ☐ ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย.....
- ☐ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เช่น

2.2

เป้าหมายยุทธศาสตร์
ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
สอดคล้องพันธกิจและ
ยุทธศาสตร์ชาติ



2.2.1 มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น

- ☐ เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ คือ.....ผลกระทบ คือ.....กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน.....
- ☐ ตัวชี้วัด คือ.....ผลกระทบ คือ.....กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน.....

2.2.2 มีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาว โดย

- ☐ เป้าหมายระยะสั้น คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่.....
- ☐ เป้าหมายระยะยาว คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่.....

2.2.3 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบ และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบ

- ☐ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ต่อหน่วยงานโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง คือ.....
- ☐ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อมโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับผลกระทบคือ.....

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.3

แผนขับเคลื่อนลงไป ทุกภาคส่วน



- ☐ 2.3.1 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
- ☐ 2.3.2 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น
 - ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ **ได้แก่**
 - การปรับปรุงกระบวนการ ลดการล่าช้าและความผิดพลาด **ได้แก่**
 - การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน **ได้แก่**

2.3.3 แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์

- ☐ แผนฯ มีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง **โดย**.....
- ☐ แผนฯ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี **โดย**.....
- ☐ แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก **โดย**.....

2.4

การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และ การรายงานผล



- ☐ 2.4.1 หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) **ได้แก่**
 - สถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อแผน **คือ**.....
 - การเตรียมความพร้อม **ได้แก่**.....
 - แผนการจัดการเชิงรุก **ได้แก่**.....

2.4.2 มีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ

- ☐ หน่วยงานมีระบบติดตามผลดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว **ได้แก่**....
- ☐ หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ **ได้แก่**.....

- ☐ 2.4.3 หน่วยงานมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง **ได้แก่**
 - การคาดการณ์ **ได้แก่**.....
 - การปรับแผนให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ **ได้แก่**.....

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1

ระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่ทันสมัยเพื่อการบริการและ การเข้าถึง



- ☐ 3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นโดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น **คือ.....**เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก **คือ.....** และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- ☐ 3.1.2 มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ **ได้แก่.....**นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **คือ.....**
- ☐ 3.1.3 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล **คือ.....**มาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **คือ.....**

3.2

การประเมิน ความพึงพอใจและ ความผูกพัน

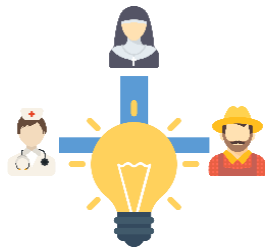


- 3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ
 - ☐ ฐานข้อมูลนั้น **ได้แก่.....**
 - ☐ มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ **คือ.....**
- 3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เพื่อ
 - ☐ หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหา**คือ.....**วิธีการแก้ไขเชิงรุก**คือ.....**
 - ☐ หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก **คือ.....** มีความต้องการ **คือ.....** และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก **คือ.....**มีความต้องการ **คือ.....**

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.3

**การสร้างนวัตกรรม
การบริการและตอบสนอง
ความต้องการเฉพาะกลุ่ม**



- ☐ 3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม คือ.....
- ☐ 3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม คือ.....
- ☐ 3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล คือ.....

3.4

**กระบวนการแก้ไข
ข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว
และสร้างสรรค์**



- ☐ 3.4.1 มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล โดย.....เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน
- 3.4.2 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
 - ☐ กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
 - ☐ ระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
 - ☐ กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน
 - ☐ การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
- ☐ 3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ คือ.....และมีแนวทางในการแก้ไข คือ.....
- ☐ 3.4.4 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยวิธี.....
- ☐ 3.4.5 มีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ คือ

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1

**การกำหนดตัววัด
เพื่อการติดตามงาน
และการเปิดเผยข้อมูลต่อ
สาธารณะ**



4.1.1 มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อ

- ☐ ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยสารสนเทศนั้น คือ.....
- ☐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยสารสนเทศนั้น คือ.....
- ☐ การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน โดยสารสนเทศนั้น คือ.....

4.1.2 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็น ดังนี้

- ☐ มีความน่าเชื่อถือ
- ☐ มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย
- ☐ สะดวกต่อผู้ใช้งาน

- ☐ 4.1.3 ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ โดยข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่.....

4.2

**การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และ
ตัววัด เพื่อนำไปสู่
การพัฒนาและแก้ไขปัญหา**



- ☐ 4.2.1 หน่วยงานมีการรวบรวมและจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน โดยข้อมูล คือ

- ☐ 4.2.2 หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปใช้ค้นหาสาเหตุของปัญหา คือ..... และแก้ปัญหาเชิงนโยบายโดย.....

- ☐ 4.2.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ..... สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ โดยยกตัวอย่างสถานการณ์และผลลัพธ์.....

- ☐ 4.2.4 มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ เช่น การเปรียบเทียบข้อมูล..... กับคู่เทียบ คือ.....

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.3

**การจัดการความรู้
และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้
พัฒนา แก้ปัญหา และสร้าง
นวัตกรรม**



- ☐ 4.3.1 หน่วยงานมีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ **โดยวิธี.....**
- ☐ 4.3.2 หน่วยงานมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก **เช่น.....**เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา **คือ.....**
- ☐ 4.3.3 หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์) **คือ.....**
- ☐ 4.3.4 หน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ **ด้าน.....**ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/มาตรฐานใหม่ **คือ.....**

4.4

**การบริหารจัดการ
ข้อมูล สารสนเทศ และปรับ
ระบบการทำงานเป็นดิจิทัล**



- ☐ 4.4.1 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยความเสี่ยงนั้น **คือ...**
- ☐ 4.4.2 หน่วยงานมีแผนงานรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสาระสำคัญของแผน **คือ.....**
- ☐ 4.4.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (อย่างน้อย 2 ข้อ) เช่น
 - การลดต้นทุน ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
 - ติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
 - สร้างนวัตกรรมการให้บริการ ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
 - การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
- ☐ 4.4.4 แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ ให้สรุปสาระสำคัญของแผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ **พอสังเขป.....**
- ☐ 4.4.5 หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล **เช่น.....**
- ☐ 4.4.6 แผนรองรับต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน ให้ยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน **พอสังเขป.....**

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1

ระบบการจัดการบุคลากร
ตอบสนองยุทธศาสตร์และ
สร้างแรงจูงใจ



- ☐ 5.1.1 มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร โดย (ระบุอย่างน้อย 2 ภารกิจ)
 - ภารกิจที่ 1 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ...
 - ภารกิจที่ 2 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ...

5.1.2 มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีนโยบายการส่งเสริมด้านต่างๆ ดังนี้

- ☐ แนวทางที่เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ โดยแนวทางนั้น คือ.....
- ☐ ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน โดยวิธีการ.....

- ☐ 5.1.3 เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา โดย.....

- ☐ 5.1.4 มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง โดย.....

- ☐ 5.1.5 มีการวางแผนกำลังคน และมีการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร คือ..... มีการวางแผนกำลังคน โดย.....

5.2

ระบบการทำงานที่มี
ประสิทธิภาพ คล่องตัว และ
มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



- ☐ 5.2.1 มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก เพื่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน โดย..... (ระบุรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม) และมีผลสำเร็จของงาน คือ

- ☐ 5.2.2 มีการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์กร โดยวิธีการ.....

- ☐ 5.2.3 มีการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก คือ.....เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ.....

5.2.4 มีการสร้างสภาพแวดล้อม ที่เอื้อให้บุคลากร

- ☐ มีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ โดย.....
- ☐ การเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา โดย.....

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.3

**การสร้างวัฒนธรรม
การทำงานที่เป็นมืออาชีพ
การสร้างความผูกพันและ
ความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร**



- ☐ 5.3.1 มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ได้แก่.....
- ☐ 5.3.2 ปลุกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ โดยวิธีการ.....
- ☐ 5.3.3 มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม โดย.....
- ☐ 5.3.4 มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดริเริ่ม โดย..... และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มดังกล่าว โดย.....
- ☐ 5.3.5 มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดย.....

5.4

ระบบการพัฒนาบุคลากร

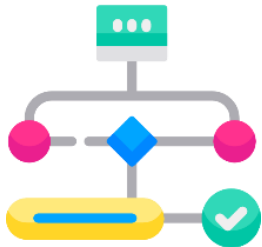


- ☐ 5.4.1 มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย โดย.....
- 5.4.2 มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์การ
 - ☐ ยุทธศาสตร์ ได้แก่..... แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ คือ.....
 - ☐ สมรรถนะหลัก ได้แก่..... แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลัก คือ.....
- 5.4.3 มีการพัฒนาของบุคลากร ในด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมเรื่อง
 - ☐ ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ได้แก่.....
 - ☐ ความรู้และทักษะดิจิทัล ได้แก่.....
- ☐ 5.4.4 มีการพัฒนาบุคลากร และผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤตที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน โดย.....

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1

กระบวนการทำงาน
เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ
สู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



- ☐ 6.1.1 หน่วยงานมีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยกระบวนการนั้น คือ..... มุ่งสู่ความเป็นเลิศในเรื่อง.....
- 6.1.2 หน่วยงานมีการติดตามควบคุมกระบวนการ โดย
 - ☐ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....
 - ☐ ใช้ตัวชี้วัด เช่น.....
 - ☐ ใช้ข้อมูล คือ..... ร่วมกับเครือข่าย คือ.....
- ☐ 6.1.3 หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแบบ end to end Process คิดเป็นร้อยละ.....ของกระบวนการทั้งหมดที่ต้องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน ระบุ (รายชื่อกระบวนการที่มีความเชื่อมโยง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
 - 1) กระบวนการ.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
 - 2) กระบวนการ.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
 - 3) กระบวนการ.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
- ☐ 6.1.4 หน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ ได้แก่
 - เทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ.....
 - กระบวนการที่ถูกยกระดับ คือ.....
 - ผลงานที่โดดเด่น คือ.....

6.2

การสร้างนวัตกรรม
ในการปรับปรุงผลผลิต
กระบวนการ และบริการ



- 6.2.1 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
 - ☐ กระบวนการหลัก คือ.....นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ.....
 - ☐ กระบวนการสนับสนุน คือ.....นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ.....
- 6.2.2 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดย.....
- 6.2.3 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนหรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ☐ นวัตกรรม คือ.....
 - ☐ ปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูง คือ.....

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.3

**การลดต้นทุน
การใช้ทรัพยากรเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพและ
ขีดความสามารถ
ในการแข่งขัน**



6.3.1 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ ดังนี้

☐ กระบวนการหลักที่สำคัญ 2 ลำดับแรก

- กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับแรก คือ..... ต้นทุน คือ.....
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่
- กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับที่สอง คือ..... ต้นทุน คือ.....
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่

☐ กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลำดับแรก

- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญลำดับแรก คือ..... ต้นทุน คือ.....
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่.....
- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญลำดับที่สอง คือ..... ต้นทุน คือ.....
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่.....

☐ 6.3.2 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน

โดยนวัตกรรมนั้น คือ.....โดยสามารถลดต้นทุน ได้อย่างไร ระบุ.....

6.3.3 นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย (ระบุ)

☐ การกำหนดนโยบาย/มาตรการ คือ.....

☐ การใช้เทคโนโลยี คือ.....

☐ แบ่งปันทรัพยากร คือ.....

☐ 6.3.4 หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

โดยข้อมูลเทียบเคียงที่นำมาใช้คือ..... และสามารถเพิ่มขีดความสามารถ
ในการแข่งขันอย่างไรระบุ.....

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.4

การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ



6.4.1 หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator)

ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ ระบุ

- ☐ กระบวนการ คือ.....
- ☐ ตัวชี้วัด คือ.....

☐ 6.4.2 หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่างๆ เช่น

- ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ คือ.....
- ตัวชี้วัดด้านสังคม คือ.....
- ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม คือ.....
- ตัวชี้วัดด้านสาธารณสุข คือ.....

☐ 6.4.3 ในปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ โดยผลงานที่โดดเด่นนั้น คือ.....
ส่งผลอย่างไรต่อยุทธศาสตร์ชาติ อธิบายโดยสรุป.....

6.4.4 หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานโดย

- ☐ มีการจัดการความเสี่ยง โดยความเสี่ยงนั้น คือ.....
และจัดการโดยวิธีการ.....
- ☐ เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน
โดยภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน คือ.....
มีการเตรียมความพร้อม คือ.....



- หมวด 7 ประกอบด้วย 6 ข้อย่อย (7.1 - 7.6)
- ในแต่ละข้อย่อย ประกอบด้วยตัววัด 5 กลุ่ม
- ตัววัดกลุ่มที่สำคัญจะมีเครื่องหมาย * หมายถึง ตัววัดบังคับที่ต้องกรอกตัวชี้วัดอย่างน้อย 1 ตัวชี้วัด แต่ไม่เกิน 3 ตัวชี้วัด ส่วนตัววัดกลุ่มที่ไม่มี * จะกรอกตัวชี้วัดหรือไม่ก็ได้ แต่ต้องได้จำนวนตัวชี้วัดรวมกันทั้งสิ้น 5 ตัวชี้วัดในแต่ละข้อย่อย
- สรุป สิ่งที่ต้องกรอกในแต่ละข้อย่อย
 1. ข้อมูลตัวชี้วัด (จำนวน 5 ตัวชี้วัด)
 2. ตัวเลขค่าเป้าหมาย
 3. ตัวเลขผลการดำเนินงาน

**ปฏิทินการประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็น
ระบบราชการ 4.0
และ
ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ**



ปฏิทินการรับสมัครและแนวทางการพิจารณารางวัลฯ

๕.ค. ชี้แจงการรับสมัครรางวัล ประจำปี 2564



- ❖ เปิดรับเอกสารการสมัครเบื้องต้น
ธ.ค. 63 - ม.ค. 64
- ❖ แจ้งผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 1
การกลั่นกรองเอกสารการสมัคร
เบื้องต้น
ภายใน ก.พ. 64

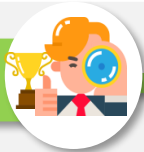
- ❖ ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบ
ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit)
ระหว่างเดือน มี.ย. - ก.ค.64

- ❖ เปิดรับรายงานผลการดำเนินการ
พัฒนาองค์กร (Application
report)
PMQA 62 ภายใน 31 มี.ค. 64
PMQA 4.0 ภายใน 9 เม.ย. 64
- ❖ แจ้งผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 2
ภายใน พ.ค. 64

- ❖ ขั้นตอนที่ 4
เสนอ อ.ก.พ.ร. ฯ GG
พิจารณาผลรางวัลและ
แจ้งผลพิจารณารางวัล
ภายในเดือน ส.ค. 64

- ❖ พิธีมอบรางวัล
ภายในเดือน
ก.ย. 64

แนวทางการพิจารณารางวัล



1 พิจารณาผลลัพธ์การดำเนินการ (เจ้าหน้าที่)

Application Report



2 Application Report (คณะกรรมการกลั่นกรองเอกสาร)

- ❖ ประชุมสรุปผลการตรวจ App.
ร่วมกับคณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลฯ ใน
พื้นที่

Site visit



3 Site – visit (คณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลฯ ในพื้นที่)

- ❖ การประชุมสรุปผลการตรวจในพื้นที่
ปฏิบัติงาน

ตัดสินรางวัล



4 ตัดสินรางวัล (อ.ก.พ.ร. GG)



ปฏิทินการประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0



- 1 ทุกหน่วยงานล็อกอินเข้าสู่ระบบ
เพื่อยืนยันสิทธิ์ผู้ใช้งาน
ภายในวันที่ 30 ธ.ค. 2563



- 2 หน่วยงานประเมินตนเอง
(ผ่านระบบออนไลน์)
ระหว่างวันที่ 1 พ.ค. – 30 มิ.ย.



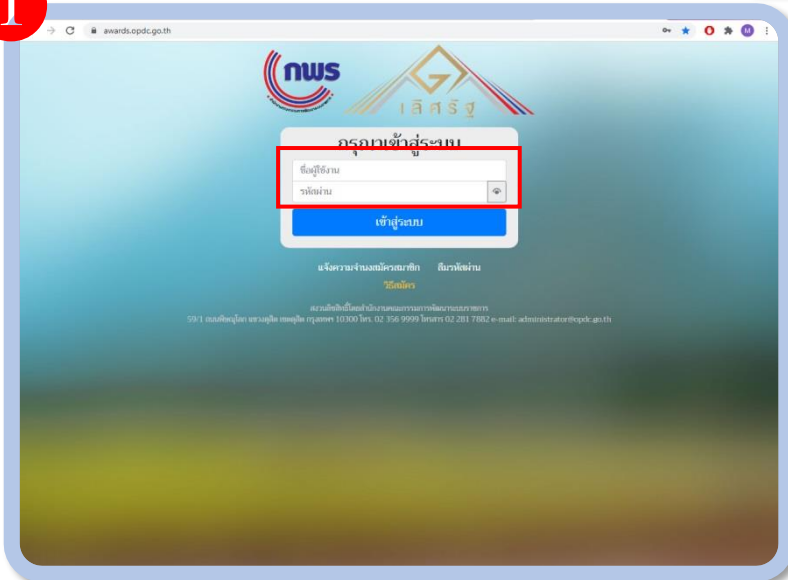
- 3 สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผล
การประเมินสถานะหน่วยงาน
(ผ่านระบบออนไลน์)
ปลายเดือนสิงหาคม

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ

- ❖ เข้าสู่เว็บไซต์รางวัลเลิศรัฐ
<https://awards.opdc.go.th/awardsregister/>
- ❖ กรอก "ชื่อผู้ใช้งาน" และ "รหัสผ่าน" (สิ่งที่ส่งมาด้วย 2 ก.พ.ร. ส่งให้)
- ❖ ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องเข้าสู่ระบบ
ทั้งหน่วยงานที่ประสงค์จะสมัครรางวัล
หรือประเมินตามตัวชี้วัด เพื่อยืนยันสิทธิ์



1

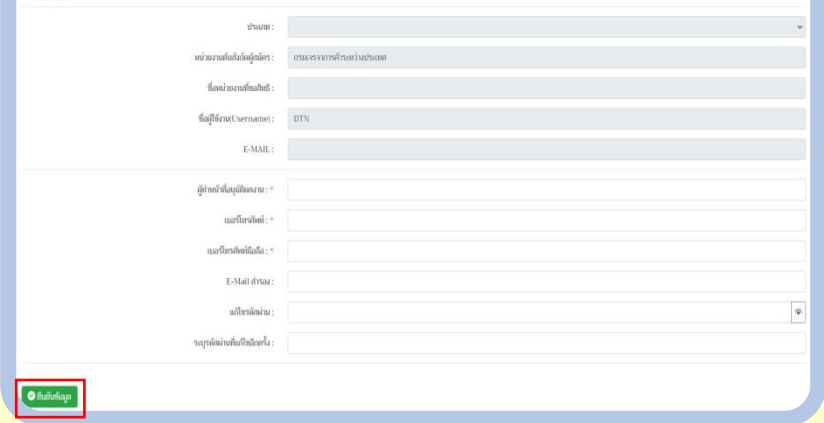


ยืนยันสิทธิ์ผู้ใช้งานภายใน 30 ธันวาคม 2563



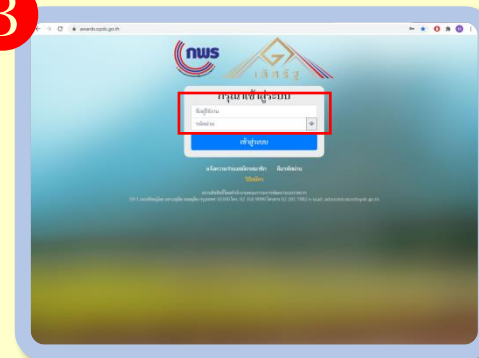
2

กรุณาตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้งาน
ข้อมูลผู้ใช้งาน



- ❖ หลังจากกรอกรหัสที่ ก.พ.ร. ส่งให้ ทุกหน่วยงาน
จะต้องยืนยันข้อมูลผู้ใช้งาน
- ❖ หน่วยงานสามารถแก้ไขรหัสผ่าน
หรือยืนยันรหัสผ่านเดิม และกดยืนยันข้อมูล

3



- ❖ หลังจากกด "ยืนยันข้อมูล"
ระบบจะกลับไป หน้าแรก
ให้กรอกรหัสผ่านอีกครั้ง



4

PDC Awards Register

ผู้ใช้งานระบบ : กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ Logout

Menu

HOME
วิธีการสมัคร
สมัครขอรับรางวัล
ข้อมูลการสมัคร
การประเมินสถานะหน่วย
งานภาครัฐในการเป็นระบบ
ราชการ 4.0
แก้ไขข้อมูลผู้ใช้
ผู้ทำหน้าที่อนุมัติผลงาน
ประวัติการใช้งาน
ข้อมูลสมัครรางวัลของ
หน่วยงานในสังกัด
ออกจากระบบ

รายละเอียดการสมัครรางวัล

รางวัล	วันเปิดรับสมัคร	วันปิดรับสมัคร	เวลาที่เหลือ
รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ			
รางวัลการบริหารราชการแบบมีสำนึก			
รางวัลบริการภาครัฐ			

ทั้งหมด 3 รายการ

ก่อนหน้า
1
ถัดไป

❖ หน่วยงานที่ประสงค์จะสมัครรางวัล เลือก "สมัครขอรับรางวัล"

❖ หน่วยงานที่ประสงค์จะประเมินตามตัวชี้วัด เลือก "การประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0"

*หมายเหตุ ช่องการประเมินตามตัวชี้วัด 4.0 จะแสดงในระบบภายหลัง





พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

Good Governance for Better Life

