**ภาคผนวก 2**

**แบบฟอร์มการสมัคร**

**รางวัล PMQA ระดับดีเด่น และรางวัลรายหมวด**

**(เกณฑ์ PMQA 2562)**

**กรอกในแบบฟอร์มออนไลน์**
ทางเว็บไซต์ awards.opdc.go.th/awardsregister/

1. แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ขั้นตอนที่ 1)
2. แบบฟอร์มที่ 2 แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล (ขั้นตอนที่ 1)
3. แบบฟอร์มที่ 3 ลักษณะสำคัญองค์การ (ขั้นตอนที่ 1)
4. แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด7 (ขั้นตอนที่ 1)
5. แบบฟอร์มที่ 5 แบบสรุปผู้บริหาร (ขั้นตอนที่ 2)
6. แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการพัฒนาองค์การ (ขั้นตอนที่ 2)

**แบบฟอร์มที่ 4**

**ตัวชี้วัดหมวด 7 (เกณฑ์ PMQA 2562)**

| **Category/Item** | **No.** | **ชื่อตัวชี้วัด** | **เป้าหมาย** | **ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด\*\*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
| **หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ระบุตัวชี้วัดในแต่ละมิติไม่น้อยกว่า 5 และ ไม่เกิน 10 ตัวชี้วัด)** |
| **7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและ****การบรรลุพันธกิจ** | 1 | ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ |   |   |   |   |
| 1.1 | - ชื่อตัวชี้วัด |   |   |   |   |
| … | - … |   |   |   |   |
| 2 | ตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ |   |   |   |   |
| 2.1 | - ชื่อตัวชี้วัด |   |   |   |   |
| … | - … |  |  |  |  |
| **7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและ****ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | 3 | ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |   |   |   |   |
| 3.1 | ชื่อตัวชี้วัด |   |   |   |   |
| … | - … |   |   |   |   |
| 4 | ตัวชี้วัดด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |   |   |   |   |
| 4.1 | ชื่อตัวชี้วัด |   |   |   |   |
| … | - … |   |   |   |   |
| **7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร**          | 5 | ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร |   |   |   |   |
| 5.1 | ชื่อตัวชี้วัด |   |   |   |   |
| … | - … |   |   |   |   |
| 6 | ตัวชี้วัดด้านบรรยากาศการทำงาน |   |   |   |   |
| 6.1 | ชื่อตัวชี้วัด |   |   |   |   |
| … | - … |   |   |   |   |
| 7 | ตัวชี้วัดด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน |   |   |   |   |
| 7.1 | ชื่อตัวชี้วัด |   |   |   |   |
| 8 | ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ |   |   |   |   |
| 8.1 | ชื่อตัวชี้วัด |   |   |   |   |
| … | - … |   |   |   |   |
| **7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ****และการกำกับดูแล** | 9 | ตัวชี้วัดด้านการนำองค์การ |  |  |  |  |
| 9.1 | ชื่อตัวชี้วัด |  |  |  |  |
| … | - … |  |  |  |  |
| 10 | ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์การ |  |  |  |  |
| 10.1 | ชื่อตัวชี้วัด |  |  |  |  |
| … | - … |  |  |  |  |
| 11 | ตัวชี้วัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ |  |  |  |  |
| 11.1 | ชื่อตัวชี้วัด |  |  |  |  |
| … | - … |  |  |  |  |
| 12 | ตัวชี้วัดด้านการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม |  |  |  |  |
| 12.1 | ชื่อตัวชี้วัด |  |  |  |  |
| … | - … |  |  |  |  |
| 13 | ตัวชี้วัดด้านสังคมและชุมชน |  |  |  |  |
| 13.1 | ชื่อตัวชี้วัด |  |  |  |  |
| … | - … |  |  |  |  |
| **7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต** | 14 | ตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน |  |  |  |  |
| 14.1 | - ชื่อตัวชี้วัด |  |  |  |  |
| … | - … |  |  |  |  |
| 15 | ตัวชี้วัดด้านการเติบโต |  |  |  |  |
| 15.1 | - ชื่อตัวชี้วัด |  |  |  |  |
| **7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน** | 16 | ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ |  |  |  |  |
| 16.1 | ชื่อตัวชี้วัด |  |  |  |  |
| … | - … |  |  |  |  |
| 17 | ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน |  |  |  |  |
| 17.1 | ชื่อตัวชี้วัด |  |  |  |  |
| … | - … |  |  |  |  |
| 18 | ตัวชี้วัดด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน |  |  |  |  |
| 18.1 | ชื่อตัวชี้วัด |  |  |  |  |
| … | - … |  |  |  |  |
| หมายเหตุ : \*เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายของตัวชี้วัดผลลัพธ์ ณ ปีที่รายงานล่าสุด |
| \*\*ข้อมูลย้อนหลังอนุโลมให้เป็นราย 6 เดือนได้ หากมีการเก็บข้อมูลไม่ถึง 3 ปี |

**แบบฟอร์มที่ 5**

**บทสรุปผู้บริหาร**

ให้อธิบายโดยสรุป (**จำนวนตัวอักษรไม่เกิน 13,000 อักขระ** สามารถแทรกภาพประกอบได้) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานของท่านและผู้ตรวจประเมินรางวัลได้เห็นภาพรวมในการดำเนินการในหมวดที่ขอรับสมัคร *กรณีสมัครรางวัลระดับดีเด่น ให้สรุปจากทุกหมวด*

1. แนะนำหน่วยงานในภาพรวม

......................................................................................................................................................................... ................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

2. การดำเนินการพัฒนาองค์การที่หน่วยงานเห็นว่ามีความโดดเด่น ของหมวดที่สมัครขอรับรางวัล *กรณีสมัครรางวัลระดับดีเด่น ให้สรุปจากทุกหมวด*

......................................................................................................................................................................... ................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

......................................................................................................................................................................... ................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**แบบฟอร์มที่ 6**

**รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)**

**โครงสร้างของรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ**

***กรณีสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด***

**ส่วนที่ 1** ลักษณะสำคัญขององค์การ (ไม่มีคะแนน)

**ส่วนที่ 2** การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

 **ส่วนที่ 2 – 1** การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน รวมทุกหมวด

 (ยกเว้นหมวดที่สมัครรางวัลฯ)

  **ส่วนที่ 2 – 2** การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด

(เฉพาะหมวดที่สมัครรางวัลฯ)

**ส่วนที่ 3** ผลลัพธ์การดำเนินการ

\*จำนวนรวมตัวอักษรทั้งหมด กรณีสมัครฯ 1 หมวด **ไม่เกิน 132,000 อักขระ\* (ไม่รวมส่วนที่ 1)**

**โครงสร้างของรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ**

***กรณีสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น***

**ส่วนที่ 1** ลักษณะสำคัญขององค์การ (ไม่มีคะแนน)

**ส่วนที่ 2** การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

 **ส่วนที่ 2 – 3** การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
 รวมทุกหมวด (หมวด 1 - 6)

**ส่วนที่ 3** ผลลัพธ์การดำเนินการ

\*จำนวนรวมตัวอักษรทั้งหมด **ไม่เกิน 152,000 อักขระ\* (ไม่รวมส่วนที่ 1)**

**ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ**

**คำอธิบายการตอบคำถาม**

**รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ**

* + - *ส่วนราชการในที่นี้ หมายถึง* **“หน่วยงาน”** *ที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*
		- การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ ให้ส่วนราชการพิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ หรือการบริหารจัดการครอบคลุมทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการ
		- การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงการปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้งองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
		- คำถาม*ที่*ส่วนราชการ*มีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า* “*ส่วนราชการ
		มีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”*
		- *การตอบคำถาม ให้ส่วนราชการอธิบาย****บริบทที่สำคัญขององค์การ****ที่เกี่ยวข้องในแต่ละคำถาม โดยใช้วิธีการพรรณาความ ใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตาราง ตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม*

**ลักษณะสำคัญขององค์การ**

ลักษณะสำคัญขององค์การ คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงานและความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

**1. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร**

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

**ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ**

(1) ***พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย***

 - พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง

 - ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการคืออะไร

 - กลไก/วิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร

(***2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์การ***

 - เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร

 - คุณลักษณะของวัฒนธรรมของส่วนราชการคืออะไร

 - สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ

***(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร***

 - ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร

 - มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง

 - อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่าง ๆ

 - องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร

 - ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของส่วนราชการอะไรบ้าง

***(4) สินทรัพย์***

 - ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง

***(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ***

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

**ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ**

***(6) โครงสร้างองค์การ***

 - โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร

 - ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด (\*)

***(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย***

 - กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (\*)

 - กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร

 - ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

***(8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน***

 - ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้าง และมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

 - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีส่วนร่วมหรือบทบาทอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่
ส่วนราชการ (\*)

 - กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

**2. สภาวการณ์ขององค์การ: สภาวการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด**

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

**ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน**

***(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ***

 - สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใดประเภทการแข่งขันและจำนวนคู่แข่งขันในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด

 - ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันของส่วนราชการในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

***(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน***

 - การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันของส่วนราชการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (\*)

***(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ***

 - แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกันมีอะไรบ้าง

 - แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในส่วนราชการ

นอกส่วนราชการและจากต่างประเภทกันมีอะไรบ้าง

 - มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

**ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์**

***(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์***

 - ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

**ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ**

***(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ***

 - องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมินการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง

**ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**

**ส่วนที่ 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน**

***(เฉพาะกรณีสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด)***

ให้อธิบายการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 ในหมวดที่ไม่ได้เสนอขอรับรางวัล โดยอธิบายให้เห็นว่าหน่วยงานมีการรักษาระบบและพัฒนาการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้เป็นอย่างดี ในแต่ละหมวดให้ครอบคลุมทุกรหัสโดยแสดงให้เห็นว่ามีแนวโน้มของการดำเนินการที่ต่อเนื่อง และยั่งยืน (จำนวนตัวอักษร ประมาณไม่เกิน 56,500 อักขระ)

เนื้อหาประกอบด้วย

* กลไกในการรักษาระบบและการพัฒนาการดำเนินการตามเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงให้เห็นว่าการดำเนินการมีโครงสร้างการทำงานและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นระบบ
* การปรับปรุงคุณภาพการดำเนินการตามแนวทางการประเมิน ADLI เพื่อแสดงให้เห็นว่าในการดำเนินการนั้นมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยมีการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้น
* การเชื่อมโยงระหว่างหมวดกระบวนการและผลลัพธ์การดำเนินการ โดยยกตัวอย่าง
ผลการดำเนินการและผลลัพธ์ที่สำคัญ

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ส่วนที่ 2 - 2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด**

***(เฉพาะกรณีสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด)***

ให้อธิบายผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่แสดงถึงความโดดเด่นในหมวดที่ยื่นสมัครรางวัล (ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562) เขียนอธิบายในลักษณะการพรรณนาและวงเล็บหัวข้อประกอบท้ายข้อความ (จำนวนตัวอักษร ประมาณไม่เกิน 56,500 อักขระ)

แนวทางการเขียน

* การแบ่งหัวข้อการเขียน ให้ครอบคลุมถึงทุกประเด็นการพิจารณาในหมวดที่สมัครรางวัล (ระดับ ก. ข. ค.) เช่น หมวด 1 หัวข้อ 1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ จะอธิบายการดำเนินงานในเรื่อง ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม ข. การสื่อสาร ค.พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์กร เป็นต้น
* การอธิบายผลการดำเนินการจะต้องแสดงให้เห็นถึงการดำเนินการตามแนวทางการประเมิน ADLI รวมทั้งต้องแสดงให้เห็นการดำเนินการอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยยกตัวอย่างประกอบการอธิบายและแสดงผลการดำเนินการ
* ควรแสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบและความโดดเด่นในการดำเนินการ ซึ่งอาจนำเสนอในลักษณะรูปภาพประกอบ เช่น รูปแบบการบริหารงานที่มีความเชื่อมโยงกันทั้งกระบวนการ เป็นต้น
* การเชื่อมโยงระหว่างหมวดที่สมัครรางวัล กับลักษณะสำคัญขององค์การ หมวดอื่น ๆ และผลลัพธ์การดำเนินการ โดยยกตัวอย่างผลการดำเนินการและผลลัพธ์ที่สำคัญ

......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ส่วนที่ 2 - 3 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ควรมุ่งเน้น**

***(เฉพาะกรณีสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น)***

ให้อธิบายผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562) ที่แสดงถึงความโดดเด่นของการดำเนินการในแต่ละหมวด เขียนอธิบายรวมทุกหมวด (หมวด 1 - 6) ในลักษณะการพรรณนาและวงเล็บหัวข้อประกอบท้ายข้อความ (จำนวนตัวอักษร ประมาณ
ไม่เกิน 133,000 อักขระ)

แนวทางการเขียน

* การแบ่งหัวข้อการเขียน ให้ครอบคลุมถึงทุกประเด็นการพิจารณาในหมวดที่สมัครรางวัล (ระดับ ก. ข. ค.) เช่น หมวด 1 หัวข้อ 1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ จะอธิบายการดำเนินงานในเรื่อง
ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม ข. การสื่อสาร ค.พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์กร เป็นต้น
* การอธิบายผลการดำเนินการจะต้องแสดงให้เห็นถึงการดำเนินการตามแนวทางการประเมิน ADLI รวมทั้งต้องแสดงให้เห็นการดำเนินการอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยยกตัวอย่างประกอบการอธิบายและแสดงผลกาดำเนินการ
* ควรแสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบและความโดดเด่นในการดำเนินการ ซึ่งอาจนำเสนอในลักษณะรูปภาพประกอบ เช่น รูปแบบการบริหารงานที่มีความเชื่อมโยงกันทั้งกระบวนการ เป็นต้น
* การดำเนินการที่เชื่อมโยงกับลักษณะสำคัญขององค์การ หมวดอื่น ๆ และผลลัพธ์การดำเนินการ โดยยกตัวอย่างผลการดำเนินการและผลลัพธ์ที่สำคัญ

......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ**

ให้แสดงผลลัพธ์และตัวชี้วัดผลลัพธ์ของทุกหมวด (โดยแบ่งเป็น 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและ
การบรรลุพันธกิจ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงิน และการเติบโตและ 7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน)

โดยผลลัพธ์ต้องแสดงให้เห็นถึงระดับปัจจุบันและแนวโน้ม (อย่างน้อย 3 จุด ซึ่งเป็นผลลัพธ์ในแต่ละปี)ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านต่าง ๆ รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
ที่เหมาะสม (จำนวนตัวอักษร ประมาณไม่เกิน 19,000 อักขระ)

....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ภาคผนวก 3**

**แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562**

**แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562**

 **รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)** เป็นเอกสารที่สะท้อนให้เห็นระบบบริหารจัดการและผลการดำเนินการขององค์การโดยรวม โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 เป็นกรอบในการอธิบาย

 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การเป็นเอกสารที่ผู้ตรวจประเมินใช้ในการพิจารณาซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะในขั้นแรกของการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินจะรู้จักองค์การผ่านเอกสารรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การเท่านั้น ซึ่งมีเนื้อหาของระบบการบริหารจัดการในองค์การ ที่จัดทำขึ้นโดยตอบข้อกำหนด (Requirement) ของหัวข้อ (Item) ประเด็นที่ควรพิจารณา (Area to Address) ตลอดจนคำถามของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างครบถ้วน

**รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การที่ดี** ควรมีลักษณะดังนี้

* ต้องสามารถอธิบายระบบบริหารจัดการขององค์การให้ผู้อ่านเข้าใจได้ เนื่องจากเป็นเอกสารที่ใช้สื่อสารระหว่างองค์การและผู้ตรวจประเมิน ตลอดจนองค์การอื่น ๆ ที่สนใจนำแนวทางที่ดีขององค์การไปประยุกต์ใช้
* มีรูปแบบของการนำเสนอที่ดี สามารถอธิบายระบบขององค์การภายในจำนวนหน้ากระดาษ
ที่กำหนดไว้โดยอาจใช้การบรรยาย ตาราง รูปประกอบ ตามความเหมาะสมของข้อมูล
* ที่สำคัญที่สุด รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การต้องถูกต้องและสะท้อนระบบจริงขององค์การ การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการปรับปรุงองค์การ ไม่ใช่มุ่งเน้นการได้รางวัล
* ต้องเป็นหลักฐานของความมุ่งมั่น ความเป็นเจ้าของร่วมกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์การ

**ประโยชน์ของการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ**

 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ สะท้อนถึงระบบการบริหารจัดการขององค์การการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การเพื่อใช้ภายในองค์การจะเป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจประเมินองค์การด้วยตนเองเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงซึ่งส่งผลให้องค์การมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ตรวจประเมินภายนอกองค์การ เพื่อนำมาจัดทำแผนปรับปรุงองค์การให้มีระดับความสมบูรณ์สูงขึ้น

**ความท้าทายในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ**

 ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ องค์การอาจต้องเผชิญและจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ ดังนี้

- ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเกณฑ์ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงองค์การเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการการดำเนินการขององค์การ เพื่อช่วยในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ขีดความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์การรวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาส
ในการเรียนรู้

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วยเกณฑ์ซึ่งแสดงถึงระบบการบริหารจัดการ 7 หมวด และประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ซึ่งเป็นเสมือนการชี้นำให้องค์การดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ

อย่างไรก็ตามเกณฑ์ไม่ได้ระบุวิธีการไม่ได้กำหนดเครื่องมือ และไม่ได้กำหนดว่าองค์การควรมีโครงสร้างอย่างไร แต่การเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิค ระบบ และโครงสร้างองค์การขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่นประเภทและขนาดขององค์การ ระดับการพัฒนาขององค์การ รวมทั้งขีดความสามารถของบุคลากร

- ความสำคัญของลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การจะทำให้ผู้อ่าน ทั้งบุคลากรในองค์การ รวมถึงผู้ตรวจประเมิน เข้าใจถึงทิศทาง
การดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์การ

คำถามของลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นคำถามประเภท “อะไร” ให้องค์การกำหนดบริบทถึงสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การ โดยจะเชื่อมโยงไปยังคำถามของเกณฑ์ในหมวดต่าง ๆ ซึ่งเป็นคำถามประเภท “อย่างไร” เพื่อให้องค์การอธิบายถึงวิธีการและกระบวนการต่อไป

- ความเชื่อมโยงระหว่างเกณฑ์

องค์การ บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณะทำงานต้องมีความเข้าใจเรื่องความเชื่อมโยงระหว่างเกณฑ์ ซึ่งระบุลักษณะของการปฏิบัติการและผลลัพธ์ที่องค์การบรรลุ

- ความเข้าใจเรื่องแนวทางการให้คะแนน

การตรวจประเมินตามแนวทางคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการวัดระดับขั้นในการพัฒนาขององค์การ (Maturity Level) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

**ระดับ 1 ตั้งรับปัญหา**

องค์การในระดับนี้ มีการปฏิบัติที่มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการและตอบสนองความต้องการหรือปัญหาเฉพาะหน้าส่วนใหญ่

**ระดับ 2 แนวทางเริ่มเป็นระบบ**

องค์การในระดับนี้ อยู่ในขั้นเริ่มต้นของการปฏิบัติการโดยกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินผลการปรับปรุงและเริ่มมีการประสานงานบ้างระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ มีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ

**ระดับ 3 แนวทางสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน**

องค์การในระดับนี้ มีการปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง โดยมีการแบ่งปันความรู้และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ กระบวนการตอบสนองยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์การ

**ระดับ 4 แนวทางที่มีการบูรณาการกัน**

องค์การในระดับนี้ มีการปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงโดยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ได้รับผลกระทบ การวิเคราะห์ นวัตกรรม และการแบ่งปันสารสนเทศและความรู้ ส่งผลให้การทำงานข้ามหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้กระบวนการและตัววัดในการติดตามความก้าวหน้าของเป้าประสงค์
เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ของการปฏิบัติการที่สำคัญ

การตอบคำถามในหมวดที่เป็นกระบวนการ (หมวด 1 ถึง หมวด 6) องค์การต้องแสดงให้เห็นถึง
**แนวทางการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การเรียนรู้ และการบูรณาการในกระบวนการ**ที่ใช้เพื่อให้เกิดผลตามที่เกณฑ์ตั้งคำถาม การตอบคำถามในหมวดที่เป็นผลลัพธ์ องค์การต้องสามารถแสดงถึงระดับของผลการดำเนินการ แนวโน้ม ตัวเปรียบเทียบ และการแสดงผลลัพธ์ต้องสอดคล้องกับกระบวนการตามที่อธิบายไว้ในหมวดที่เป็นกระบวนการด้วย

**การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ**

ลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการตรวจประเมินองค์การด้วยตนเอง และช่วยในการเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน ช่วยในการระบุข้อมูลสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ความต้องการด้านผลการดำเนินการ รวมทั้งผลลัพธ์ด้วย

สำหรับทีมงานและบุคลากรในองค์การ ลักษณะสำคัญขององค์การจะทำให้ทุกคนในองค์การเข้าใจถึงทิศทางการดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์การ

ทุกคำถามในลักษณะสำคัญขององค์การจะเชื่อมโยงกับกระบวนการซึ่งอยู่ในเกณฑ์หมวดต่าง ๆ ดังนั้น องค์การจึงต้องชัดเจนในทุกประเด็น

 คำถามในลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นคำถาม “อะไร” ซึ่งต้องการเพียงข้อมูล องค์การไม่ต้องเขียนอธิบายถึงกระบวนการในขั้นตอนนี้

 วิธีการอธิบายลักษณะสำคัญขององค์การ อาจใช้รูปแบบของการพรรณนาหรืออาจนำเสนอโดยใช้รูปแบบของตาราง

**การจัดทำรายงานหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6)**

การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การเป็นการแสดงถึงระบบการบริหารจัดการขององค์การ ภายในเนื้อที่ที่จำกัด ดังนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

 1. ตอบให้ครบทุกประเด็น

 2. ตอบให้ครอบคลุม

 3. แสดงให้ผู้อ่านเข้าใจถึงระบบการบริหารจัดการขององค์การ ต้องแสดงให้เห็นว่า “ทำอย่างไร” ซึ่งรวมถึงการแสดงตัวอย่างประกอบ ตามความเหมาะสมของคำถาม และการจัดสรรเนื้อที่จำนวนหน้า

4. แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ มุ่งไปในทิศทางเดียวกันกับองค์การและบูรณาการกับประเด็นหลักขององค์การ

แนวทางการตอบคำถามหมวดกระบวนการ

ในหมวดที่เป็นกระบวนการ ซึ่งได้แก่ หมวด 1 – 6 มีจุดประสงค์ที่จะวินิจฉัยกระบวนการที่สำคัญที่สุดขององค์การ

การตอบคำถามในหมวดที่เป็นกระบวนการ ต้องคำนึงถึงความเชื่อมโยงจากลักษณะสำคัญขององค์การไปสู่การดำเนินงานในแต่ละเกณฑ์ในหมวด 1 - 6 และต้องคำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่างหมวด

คำถามในหมวดที่เป็นกระบวนการมี 2 ลักษณะ และมีแนวทางการตอบ ดังนี้

1. การตอบคำถาม “อะไร”

คำถามในหมวด 1 - 6 ที่ถามว่า “อะไร” มี 2 แบบ คือ

แบบที่ 1 เป็นคำถามเพียงเพื่อต้องการทราบว่า ผล แผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ หรือตัวชี้วัดสำคัญของส่วนราชการคืออะไร

เช่น คำถามในหัวข้อ 2.2 (11) ตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง คำตอบ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น

แบบที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับกระบวนการที่สำคัญและวิธีปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ซึ่งคำถามนี้ต้องการคำตอบที่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการวินิจฉัยและสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับได้ หากคำตอบตอบเพียงว่า “ใคร” ก็ไม่เพียงพอ ควรจะต้องตอบถึงกระบวนการและวิธีปฏิบัติงานด้วย

เช่น คำถามในหัวข้อ 6.1 ข. (5) กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง คำถามนี้หากตอบเพียงแค่ชื่อกระบวนการ ไม่เพียงพอสำหรับการวินิจฉัย ควรให้ข้อมูลเพิ่มเติมวิธีปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นพอสังเขป

2. การตอบคำถาม “อย่างไร”

ในการตอบคำถามในหมวด 1 - 6 ที่มีคำถาม “อย่างไร” ควรให้ข้อมูลและสารสนเทศของกระบวนการที่สำคัญที่แสดงถึงแนวทางการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติการเรียนรู้และการบูรณาการ ดังนี้

* แนวทาง (Approach-A) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อให้กระบวนการบรรลุผล ซึ่งแนวทางนั้นต้องสามารถนำไปใช้ซ้ำได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ
* การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment-D) หมายความรวมถึงความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทางไปปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่ควรนำไปใช้
* การเรียนรู้ (Learning-L) หมายถึง การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยการแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและการปรับปรุงกระบวนการภายในส่วนราชการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
* การบูรณาการ (Integration-I) หมายถึง ความสอดคล้องทั้งการใช้แนวทาง ตัวชี้วัด สารสนเทศ การวิเคราะห์ ระบบการปรับปรุงที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ขององค์การ และช่วยเสริมกระบวนการทั่วทั้งองค์การ

คำตอบที่ขาดสารสนเทศดังกล่าว หรือคำตอบที่เพียงแต่ยกตัวอย่าง จะถูกประเมินว่า “มีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจนในระบบการบริหารจัดการ”

ดังนั้น ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การของหมวดที่เป็นกระบวนการ ต้องคำนึงถึงประเด็นต่อไปนี้

1. แสดงให้เห็นถึงแนวทางที่เป็นระบบคือ เป็นแนวทางที่ทำซ้ำได้ และใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลให้แนวทางนั้นมีระดับการพัฒนามากขึ้น
2. แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติโดยแสดงถึงการนำแนวทางไปปฏิบัติในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การอย่างสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ ควรรวมวงจรการประเมินและการปรับปรุง รวมทั้งโอกาสของการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด การปรับปรุงกระบวนการควรมีการแบ่งปันกับหน่วยงานที่เหมาะสมขององค์การเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ขององค์การ
4. แสดงให้เห็นถึงการบูรณาการความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและความกลมกลืนระหว่าง กระบวนการ แผนงาน ตัวชี้วัด และการปฏิบัติการ ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

ประเด็น 4 ข้อแรกนี้ คือการอ้างอิงตามแนวทางการให้คะแนนนั่นเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่องค์การควรคำนึงถึงนอกเหนือจากการมุ่งเน้นการตอบคำถามตามเกณฑ์เพียงอย่างเดียว

1. แสดงให้เห็นถึงการมุ่งเน้นและความคงเส้นคงวาซึ่งจะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญ 4 ประการ คือ

|  |  |
| --- | --- |
| (1) | ลักษณะสำคัญขององค์การ ควรระบุให้ชัดเจนว่าอะไรบ้างที่สำคัญ |
| (2) | หมวดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ รวมถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการต่าง ๆ ควรแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดถึงประเด็นที่มุ่งเน้นมากที่สุด และอธิบายว่าการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติสำเร็จได้อย่างไร |
| (3) | ในการอธิบายการวิเคราะห์และการทบทวนในระดับองค์การ ควรแสดงวิธีการที่องค์การวิเคราะห์และทบทวนสารสนเทศเกี่ยวกับผลการดำเนินการเพื่อกำหนดลำดับความสำคัญ |
| (4) | หมวด 6 การปฏิบัติการ ควรแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดถึงความสามารถพิเศษ และกระบวนการทำงานที่มีความสำคัญต่อผลการดำเนินการโดยรวมขององค์การ |

 การแสดงถึงความมุ่งเน้นและความคงเส้นคงวาในหัวข้อในหมวด 1 – 6 และการติดตามตัวชี้วัด
ที่เกี่ยวข้องกันในหัวข้อในหมวด 7 จะช่วยปรับปรุงผลลัพธ์การดำเนินการ

1. ตอบข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ให้สมบูรณ์และต้องตอบประเด็นพิจารณาทุกประเด็นการตอบคำถามแต่ละคำถามในประเด็นพิจารณาอาจตอบแยกกันหรือรวมกันก็ได้

แม้ว่าคำตอบในแต่ละหัวข้อควรสมบูรณ์ในตัวเองมากที่สุดเท่าที่จะเป็นได้ อย่างไรก็ตามคำตอบของแต่ละหัวข้อควรเสริมซึ่งกันและกัน ดังนั้น จึงควรใช้การอ้างอิงคำตอบในหัวข้ออื่น ๆ ตามความเหมาะสมแทนที่จะให้สารสนเทศซ้ำเดิม โดยใส่เนื้อหาของกระบวนการที่สำคัญไว้ในหัวข้อที่เป็นหลัก

ตัวอย่างเช่น เรื่องการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรควรรายงานอย่างละเอียดในหัวข้อ 5.2 ค.
และหากต้องกล่าวถึงเรื่องการเรียนรู้และการพัฒนาอีกในหัวข้ออื่น ควรอ้างอิงหัวข้อ 5.2 ค. โดยไม่ต้องอธิบายรายละเอียดซ้ำเดิม

สารสนเทศที่ขาดหายไป จะถือว่าเป็นความบกพร่องในระบบการจัดการผลการดำเนินงานขององค์การ

1. ใช้รูปแบบที่กระชับเนื่องจากรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การมีการจำกัดจำนวนหน้าจึงควรใช้หน้ากระดาษให้ได้ประโยชน์มากที่สุด และนำเสนอสารสนเทศให้กระชับ โดยใช้แผนภูมิแสดงการไหลของงาน (Flowcharts) ตาราง (Tables) และหัวข้อสั้น ๆ (Bullets)

 องค์การสามารถเลือกใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานได้โดยไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ทั้งในรูปแบบพรรณนา ตาราง และรูปภาพ โดยมีข้อแนะนำกว้าง ๆ ถึงรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

**การตอบแบบพรรณนา** เหมาะสำหรับคำถามที่ต้องการให้รายละเอียดที่ครบถ้วน วิธีการทำงาน ข้อด้อยของการตอบแบบพรรณนา คือ ใช้เนื้อที่บรรยายมาก และผู้เขียนต้องมีทักษะในการเขียนบรรยาย

**การตอบโดยใช้ตาราง** นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการคำตอบในรูปของตัวเลข หรือต้องการอธิบายเหตุผลในแต่ละช่องต่อเนื่องกันแต่การตอบในรูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับคำถามประเภทที่มีรายละเอียดมาก หรือต้องการเห็นข้อมูลในภาพรวม

**การตอบโดยใช้แผนภาพหรือแผนผัง** (Flow หรือ Model) นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการอธิบายภาพรวม ความเชื่อมโยงของแต่ละขั้นตอน ข้อด้อยของการตอบคำถามในรูปแบบนี้ คือ ผู้อ่านไม่เข้าใจแผนภาพหรือแผนผังที่แสดง จึงต้องอธิบายแผนภาพประกอบด้วย

การใช้รูปแบบใด ๆ หรือใช้หลายรูปแบบผสมผสานกัน ขึ้นกับความเหมาะสมของแต่ละคำถามและความถนัดของผู้จัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ ทั้งนี้ ผู้เขียนต้องมั่นใจว่ารูปแบบการตอบคำถามใด ๆ ที่ใช้สามารถให้ข้อมูลที่ตอบสนองต่อคำถามหรือข้อกำหนดของเกณฑ์ และเป็นสิ่งที่ผู้อื่นสามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย

**การจัดทำรายงานหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)**

หมวด 7 ให้สารสนเทศ “ในขณะที่เกิดขึ้นจริง” (ตัวชี้วัดความก้าวหน้า) เพื่อประเมินและปรับปรุงกระบวนการผลผลิตและบริการโดยมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ของส่วนราชการโดยรวม

แนวทางการตอบคำถามหมวดผลลัพธ์สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

* เน้นปัจจัยที่สำคัญสุด
* ให้ข้อมูลจากตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในหมวดที่เป็นกระบวนการ (หมวด 1 - 6)
* แผนภาพ แผนภูมิ ซึ่งควรจะมีมากกว่า 90% ของเนื้อหาในหมวดนี้ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งการพรรณนาไม่สามารถทำให้เห็นภาพได้อย่างชัดเจน

การตอบคำถามในหมวด 7 ต้องแสดงข้อมูลระดับของผลการดำเนินการ อัตราการปรับปรุง และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการขององค์การ รวมถึงข้อมูลที่แสดงความครอบคลุมของการปรับปรุงผลการดำเนินการซึ่งสัมพันธ์โดยตรงกับการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติและการเรียนรู้ขององค์การ

หากมีการแบ่งปันความรู้ในเรื่องกระบวนการปรับปรุงและมีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างกว้างขวาง ควรจะแสดงผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันด้วย

ดังนั้น ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การของหมวดที่เป็นผลลัพธ์การดำเนินการ ต้องคำนึงถึงประเด็นต่อไปนี้

1. มุ่งเน้นผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์การที่สำคัญ

การรายงานผลลัพธ์ควรครอบคลุมข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จขององค์การ ตามที่แสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดแล้วในลักษณะสำคัญขององค์การ และหมวดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งหมวดการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

2. ให้ความสำคัญกับข้อกำหนดที่สำคัญ 4 ประการ ของแนวทางการให้คะแนนเพื่อการรายงานผลลัพธ์ที่มีประสิทธิผล

* ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (Level - Le) ควรรายงานในมาตรวัดที่ชัดเจน เช่น คะแนน จำนวนความผิดพลาด จำนวนความถูกต้อง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น
* แนวโน้มของผลการดำเนินการ (Trend - T) เพื่อแสดงทิศทางของผลลัพธ์และอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานของส่วนราชการ
* ผลการดำเนินการเปรียบเทียบ (Comparison - C) เพื่อแสดงผลลัพธ์เมื่อเปรียบเทียบกับ
ส่วนราชการหรือองค์การอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน หรือที่เลือกมาอย่างเหมาะสม
* ความครอบคลุมและความสำคัญของผลลัพธ์ (Linkage - Li) เพื่อแสดงว่ามีการรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญทั้งหมดและแยกตามกลุ่มที่จำแนกไว้ เช่น ตามความสำคัญของผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากร กระบวนการ และกลุ่มการให้บริการ

3. แสดงข้อมูลแนวโน้มตลอดช่วงเวลาที่มีการติดตามแนวโน้ม

แนวโน้มควรแสดงถึงผลการดำเนินงานในอดีตและปัจจุบัน โดยไม่เป็นการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต

ช่วงเวลาระหว่างข้อมูลควรมีความเหมาะสมสำหรับตัววัดแต่ละตัวสำหรับผลลัพธ์ที่สำคัญ ๆ ควรแสดงข้อมูลใหม่ด้วยแม้ว่าจะยังไม่เห็นแนวโน้มหรือผลเปรียบเทียบที่ชัดเจนก็ตาม

4. ใช้รูปแบบที่กระชับ เช่น กราฟ และตาราง

ผลลัพธ์ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ และมีจำนวนมาก จึงควรนำเสนอในรูปแบบที่กระชับโดยใช้กราฟและตารางและเพื่อความสะดวกในการตีความควรแสดงข้อมูลรายละเอียดของกราฟและตารางด้วย

#### ในการแสดงกราฟ ควรคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้

* ระบุตัวเลขกำกับกราฟสำหรับการอ้างอิงถึงกราฟในเนื้อหาโดยใช้ตัวเลขกำกับให้สอดคล้องกับหัวข้อ เช่น รูปที่ 3 ในหัวข้อ 7.1 ควรใช้ตัวเลขกำกับรูปเป็น 7.1–3
* ให้ข้อมูลรายละเอียดของแกนทั้งสองแกนของกราฟและหน่วยวัดอย่างชัดเจนเช่น ลูกศรชี้ขึ้นแสดงให้เห็นว่าตัววัดมีแนวโน้มดี
* แสดงผลลัพธ์หลาย ๆ ปีและมีเส้นแสดงแนวโน้มข้อมูล
* แสดงการเปรียบเทียบที่เหมาะสมอย่างชัดเจน

ผลลัพธ์ที่เกิดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือเปรียบเทียบกับองค์การอื่น เช่น การนำเสนอในรูปอัตราส่วนสำหรับข้อมูลที่มีความแตกต่างของขนาด “ควรปรับให้เป็นฐานเดียวกัน”

ตัวอย่างเช่น การรายงานแนวโน้มความปลอดภัยเป็นจำนวนวันทำงานที่สูญเสียต่อจำนวนพนักงาน 100 คน จะมีความหมายมากกว่าการรายงานจำนวนวันทำงานที่สูญเสียไปทั้งหมด โดยเฉพาะถ้าจำนวนพนักงานไม่คงที่ในช่วงเวลาที่รายงานผล หรือในกรณีที่มีการเปรียบเทียบผลลัพธ์กับองค์การอื่นที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน

5. อธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์ด้วย

นอกเหนือจากกราฟและตาราง ควรมีคำอธิบายของผลลัพธ์นั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญไม่ว่าจะในด้านบวกหรือด้านลบก็ตาม องค์การควรมีคำชี้แจงประกอบ

#### ตัวอย่างการแสดงกราฟพร้อมกับคำอธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์



#### ตัวอย่างกราฟในหัวข้อ 7.2 (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### คำอธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์

* กรม ก. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 90% มีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 25462- 2566
* ระดับเทียบเคียง กรม 1 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันดีที่สุด อยู่ที่เกือบ 100% และรักษาระดับไว้ได้อย่างคงที่
* ระดับเทียบเคียง กรม 2 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 85% แม้จะมีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี แต่ยังต่ำกว่ากรม ก.

**ระดับชั้นของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**

(1)

(2)

(3)

89 ข้อ

1. การนำองค์การ

7 หมวด

P. ลักษณะสำคัญขององค์การ

2 ข้อ

39 ประเด็น

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม

ข. การสื่อสาร

ค. พันธกิจและประสิทธิภาพชององค์การ

18 หัวข้อ

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

1.2 การกำกับดูแลองค์การและการสร้างคุณูประการต่อสังคม

**ตัวอย่างเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**

****

**ภาคผนวก 4**

**แบบฟอร์มการสมัคร**

**รางวัล PMQA 4.0**

**(เกณฑ์การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0)**

**กรอกในแบบฟอร์มออนไลน์** ทางเว็บไซต์ awards.opdc.go.th/awardsregister/

1. แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ขั้นตอนที่ 1)
2. แบบฟอร์มที่ 3 ลักษณะสำคัญองค์การ (ขั้นตอนที่ 1)
3. แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด7 (ขั้นตอนที่ 1)
4. แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร (ขั้นตอนที่ 2)
5. แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการดำเนินการสู่ระบบราชการ 4.0 (ขั้นตอนที่ 2)

**ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)**

**ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ: (ที่สำคัญ)**
 (**ผู้ส่งมอบ** หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการของส่วนราชการ
 **พันธมิตร** หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงานของส่วนราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน  **ผู้ให้ความร่วมมือ** หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการ ในการสนับสนุนกาปฏิบัติการหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือเป็นครั้งคราว โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน มักไม่เป็นทางการ)
 **ความต้องการ:**

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:**
 (กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จของส่วนราชการ)

**ความต้องการ/ ความคาดหวัง:**

**สมรรถนะหลักขององค์กร:**

 (เรื่องที่ส่วนราชการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและส่งผลต่อความได้เปรียบในการดำเนินการของส่วนราชการ)

**พันธกิจ:**

**วิสัยทัศน์:**

**ค่านิยม:**

**วัฒนธรรมองค์การ:**

การกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ อุดมการณ์ของสมาชิกในองค์การ รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นสิ่งที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากองค์การอื่น ๆ

**งบประมาณ:**

**รายได้:**

**จำนวนบุคลากร:**

**กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ:**

**ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:**

**ผลผลิต/บริการหลัก:**

**คุณลักษณะโดดเด่นของผลผลิต/บริการ**

**การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน:**

**ผู้รับบริการ:**

**ความต้องการ**:

**แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:**

**ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)**

**สภาพแวดล้อมการแข่งขัน:**

 (ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในขณะนั้น รวมถึงแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจในการแข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์กร)

**แบบฟอร์มที่ 3 ลักษณะสำคัญขององค์การ**

**ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร :**

**ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม :**

**ในการทำงาน บุคลากรมีจำเป็นต้องที่ต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยอะไรบ้าง :**

**ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง :**

**เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง :**

**สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร :**

**การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานการณ์แข่งขันของประเทศอย่างไร :**

**กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ :**

**แบบฟอร์มที่ 4**

**แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง (ตัวชี้วัดหมวด 7)**

**มิติ 7.1** ต้องนำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีดาว \* กำกับ) ในกลุ่มภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ อย่างน้อย 2 ตัววัด และไม่เกิน 3 ตัววัด สำหรับตัวชี้วัดในกลุ่มอื่น ๆ สามารถนำเสนอได้กลุ่มละไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกัน 5 ตัววัด

**มิติ 7.2** กรณีเป็นกรมบริการ/หน่วยบริการ ให้นำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีดาว \* กำกับ) กลุ่มนวัตกรรมปรับปรุงการบริการ อย่างน้อย 1 ตัววัด ได้แก่ ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ และกรณีเป็นกรมนโยบาย/หน่วยนโยบาย ให้นำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีดาว \* กำกับ) กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือ อย่างน้อย 1 ตัววัด ได้แก่ ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของเครือข่าย สำหรับตัววัดในกลุ่มอื่น ๆ เลือกนำเสนอตัววัดในแต่ละกลุ่ม ไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกัน 5 ตัววัด

**มิติ 7.3 มิติ 7.4 และมิติ 7.5** เลือกนำเสนอตัววัดในแต่ละกลุ่ม ไม่เกิน 2 ตัววัด ในแต่ละมิติรวมกัน 5 ตัววัด

**มิติ 7.6** นำเสนอตัววัดในแต่ละกลุ่ม ไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกัน 5 ตัววัดทั้งมิติ โดยให้นำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีดาว \* กำกับ) จำนวน 3 ตัววัด ดังนี้

* + - กลุ่มนวัตกรรมการปรับปรุง จำนวน 1 ตัววัด ได้แก่

- ร้อยละของการปรับปรุงกระบวนการที่ใช้เทคโนโลยี (กรณีจังหวัดและองค์การมหาชน)

- ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ (กรณีกรม) (ดำเนินการสำรวจโดย สพร.)

* + - กลุ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ จำนวน 2 ตัววัด ได้แก่

- ร้อยละของชุดข้อมูลดิจิทัลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (Open Data)

- ร้อยละของฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบ Digitized

**7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งตัววัด
ที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานฯ

|  |  |
| --- | --- |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **1. ตัววัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ (ไม่น้อยกว่า 2 ตัว ไม่เกิน 3 ตัว) \***ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามภารกิจหลัก/คำรับรองของส่วนราชการตามที่ระบุไว้(Function base, Area base) |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **2. ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์** ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานฯ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|  |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย**ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|  |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **4. การบรรลุนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด**ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |

**7.2 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน**

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

|  |  |
| --- | --- |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **1. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก**ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ\*(หน่วยบริการ)**ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
| ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ\*\* |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน**ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |  |   |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **4. เครือข่ายความร่วมมือ\*(หน่วยงานนโยบาย)**ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
| ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของเครือข่าย\*\* |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **5. ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินของส่วนราชการ**ตัวชี้วัดของการสำรวจความเชื่อมั่นผลต่อผลการดำเนินการของส่วนราชการ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |

**7.** **3 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านบุคลากร**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคลากร การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและส่วนราชการที่มีสมรรถนะสูงผลงานที่ดีและส่วนราชการที่มีสมรรถนะสูง

|  |  |
| --- | --- |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **1. นวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)**ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา**ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง**ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **4. ความผูกพันของบุคลากร**ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |

**7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

|  |  |
| --- | --- |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **1. รางวัลที่ได้รับจากภายนอก**ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงการบริการและการบริหารจัดการองค์การ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **2. การนำ best practices ไปขยายผลในองค์การ**ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของหน่วยงานที่เป็น Best practice และไปขยายผลในองค์การ/นอกองค์การ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **3. รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง**ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ - รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด - รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **4. ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่าง ๆ**ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/ระดับนานาชาติ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **5. ตัววัดการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้น**ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการแข่งขัน และได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้นในด้านที่หน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |

**7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ

|  |  |
| --- | --- |
|  | **1. การบรรลุผลของตัววัดร่วม**ตัวชี้วัดของการบรรลุความสำเร็จ ในกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน (Joint KPI) |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ** ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของส่วนราชการ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสังคม**ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของส่วนราชการ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข**ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของส่วนราชการ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม**ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของส่วนราชการ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |

**7.** **6 การบรรลุผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลการจัดการกระบวนการ**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน
การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

|  |  |
| --- | --- |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **1. ต้นทุนที่ลดลงในภาพรวม**ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **2. ประสิทธิผลการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ**ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **3. นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ\***ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
| - ร้อยละของการปรับปรุงกระบวนการที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่\*\* (จังหวัดและองค์การมหาชน)- ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ \*\* (กรม) |   |   |   |  |   |   |
| **รูปภาพประกอบด้วย อาวุธ, สีอ่อน  คำอธิบายที่สร้างโดยอัตโนมัติ** | **4. ประสิทธิผลของกระบวนการ\***ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของการจัดการกระบวนการ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|  - ร้อยละของชุดข้อมูลดิจิทัลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (Open Data)\*\*- ร้อยละของฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบ Digitized\*\* |   |  |  |  |   |   |

**หมายเหตุ ** หมายถึง ค่ามากดี

**** หมายถึง ค่าน้อยดี

**แบบฟอร์มที่ 5**

**บทสรุปผู้บริหาร**

ให้อธิบายโดยสรุป ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (**จำนวนตัวอักษรไม่เกิน 15,000 อักขระ** สามารถแทรกภาพประกอบได้) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานของท่าน และผู้ตรวจประเมินรางวัลได้เห็นภาพรวมในการดำเนินการ โดยให้สรุปเป็นระบบราชการ 4.0 ใน 3 มิติ ดังนี้

**วิสัยทัศน์ :**

**กรอบแนวคิด/ Concept ของการก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0** *(ไม่เกินครึ่งหน้ากระดาษ A4 ตัวอักษรประมาณ 1,600 อักขระ)*

*อธิบายกรอบแนวคิด/ Concept ของการก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ของส่วนราชการ จนนำมาสู่ผลงานที่โดดเด่น ตามที่จะนำเสนอด้านล่าง* ........................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................................................

**ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องสู่ระบบราชการ 4.0**

มิติระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)

สรุปแนวทางดำเนินงานในการเป็นระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน พร้อมยกตัวอย่างผลงานที่เกี่ยวข้อง (ใส่เฉพาะชื่อผลงานโดยไม่ต้องอธิบายรายละเอียดผลงาน)..................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

มิติระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen- Centric Government)

สรุปแนวทางดำเนินงานในการเป็นระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พร้อมยกตัวอย่างผลงานที่เกี่ยวข้อง (ใส่เฉพาะชื่อผลงานโดยไม่ต้องอธิบายรายละเอียดผลงาน)..................................................................

..........................................................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................................................

มิติระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

สรุปแนวทางดำเนินงานในการเป็นระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย พร้อมยกตัวอย่างผลงานที่เกี่ยวข้อง (ใส่เฉพาะชื่อผลงานโดยไม่ต้องอธิบายรายละเอียดผลงาน)..................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

**นำเสนอรายละเอียดผลงาน โดยคัดเลือกจากผลงานข้างต้นที่มีความโดดเด่น โดยนำเสนอ 3 – 5 ผลงาน**

**ผลงานเรื่องที่ ... : ………………………………………………………………………………………..............**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน
 | * ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
 | * มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย
 |

**รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน**

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

รูปภาพ

รูปภาพ

รูปภาพ

**คุณค่าต่อประชาชน/ส่วนราชการ/ประเทศ** (ผลกระทบทางบวกในวงกว้าง (Impact) ที่เกิดขึ้นจากผลงาน)

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

.............................................................................................................................................................................

**หมายเหตุ\*\***

* รายละเอียดผลงาน นำเสนอไม่เกิน 5 ผลงาน

หากเป็นผลงานที่เคยนำเสนอแล้ว ให้เพิ่มเติมส่วนที่มีการพัฒนาต่อยอด

**แบบฟอร์มที่ 6**

**รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)**

**ส่วนที่ 1.1** ลักษณะสำคัญขององค์การ

**ส่วนที่ 1.2** แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

**ส่วนที่ 2** การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

 รวม 6 หมวด

**ส่วนที่ 3** ผลลัพธ์การดำเนินการ

\* จำนวนรวมตัวอักษรทั้งหมด **ไม่เกิน 132,000 อักขระ** \*

**ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ: (ที่สำคัญ)**
 (**ผู้ส่งมอบ** หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการของส่วนราชการ
 **พันธมิตร** หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงานของส่วนราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน  **ผู้ให้ความร่วมมือ** หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการ ในการสนับสนุนกาปฏิบัติการหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือเป็นครั้งคราว โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน มักไม่เป็นทางการ)
 **ความต้องการ:**

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:**
 (กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จของส่วนราชการ)
**ความต้องการ/ ความคาดหวัง:**

**สมรรถนะหลักขององค์กร:**

 (เรื่องที่ส่วนราชการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและส่งผลต่อความได้เปรียบในการดำเนินการของส่วนราชการ)

**ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)**

**การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน:**

**พันธกิจ:**

**วิสัยทัศน์:**

**ค่านิยม:**

**วัฒนธรรมองค์การ:**

การกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ อุดมการณ์ของสมาชิกในองค์การ รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นสิ่งที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากองค์การอื่น ๆ

**งบประมาณ:**

**รายได้:**

**จำนวนบุคลากร:**

**กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ:**

**ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:**

**ผลผลิต/บริการหลัก:**

**คุณลักษณะโดดเด่นของผลผลิต/บริการ**

**ผู้รับบริการ:**

**ความต้องการ**:

**แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:**

**ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)**

**สภาพแวดล้อมการแข่งขัน:**

 (ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในขณะนั้น รวมถึงแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจในการแข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์กร)

**ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร :**

**ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม :**

**ในการทำงาน บุคลากรมีความจำเป็นที่ต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยอะไรบ้าง :**

**ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง :**

**เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง :**

**สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร :**

**การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานการณ์แข่งขันของประเทศอย่างไร :**

**กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ :**

**ส่วนที่ 1.2**

**แผนงานการปรับปรุง****เพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0**

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานได้มีการปรับปรุงอะไรบ้างหรือมีแผนการปรับปรุงอย่างไรบ้างที่เป็นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 พร้อมสรุปสาระสำคัญของแผนงาน/โครงการดังกล่าว

* **แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชื่อแผนงาน/โครงการ** | **ปีที่ดำเนินการ** | **ผลที่คาดว่าจะได้รับ** |
| แผนงาน/โครงการ(สาระสำคัญ) |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

* **แผนพัฒนานวัตกรรม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชื่อแผนงาน/โครงการ** | **ปีที่ดำเนินการ** | **ผลที่คาดว่าจะได้รับ** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

* **แผนพัฒนาเครือข่าย และความร่วมมือ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชื่อแผนงาน/โครงการ** | **ปีที่ดำเนินการ** | **ผลที่คาดว่าจะได้รับ** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ส่วนที่ 2**

**การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0**

ให้ส่วนราชการอธิบายการดำเนินงานในประเด็นสำคัญต่าง ๆ ในแต่ละหมวด ที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ 4.0 โดยอธิบายเฉพาะสาระสำคัญ และตัวอย่างการดำเนินงาน ที่ชัดเจน เชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์ทั้งที่เป็น Early Results และผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง

**(โปรดระบุผลการดำเนินการในปีปัจจุบันพร้อมตัวอย่างการดำเนินการที่สำคัญ ที่เพิ่มเติมจากปีที่ผ่านมา)**

**หมวด 1 การนำองค์การ**

* 1. **ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน**

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

* 1. **ระบบการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและสร้างความโปร่งใส**

.............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

* 1. **คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์**

.............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 1**

....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์**

**2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**2.2 การขับเคลื่อนเป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ประเทศ**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**2.3 การติดตามการเปลี่ยนแปลง การปรับแผน และการรายงานผล**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 2**

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการและการเข้าถึง**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**3.2 การปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการ**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**3.3 การมุ่งเน้นประชาชน**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 3**

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

**4.1 การใช้ฐานข้อมูลและการกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิผล**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**4.2 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ การดูแลความเสี่ยงด้านข้อมูลและระบบความมั่นคงทางไซเบอร์**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**4.3 การใช้องค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และเพื่อพัฒนาส่วนราชการ**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 4**

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

**หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร**

**5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**5.2 วัฒนธรรมการทำงานที่ดี คล่องตัว รับผิดชอบ สู่การเกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**5.3 ระบบการพัฒนาและการเรียนรู้ของบุคลากร**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 5**

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ**

**6.1 การออกแบบและการจัดการกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ทีต้องการ**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**6.3 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ**

.............................................................................................................................................................. ....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 6**

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

**ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ**

* 1. **ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่ามากดีค่าน้อยดี** | **หน่วยวัด** | **ค่าเป้าหมาย** | **ผลการดำเนินงาน** | **หมายเหตุ****(อธิบายเพิ่มเติม)(ถ้ามี)** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
| 7.1.1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.1.2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.1.3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.1.4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.1.5 |  |  |  |  |  |  |  |

หมายเหตุ ให้อธิบายความสำคัญของตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน นโยบายรัฐบาลและการบรรลุต่อยุทธศาสตร์ชาติ

* 1. **ตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่ามากดีค่าน้อยดี** | **หน่วยวัด** | **ค่าเป้าหมาย** | **ผลการดำเนินงาน** | **หมายเหตุ****(อธิบายเพิ่มเติม)(ถ้ามี)** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
| 7.2.1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.2.2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.2.3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.2.4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.2.5 |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. **ตัวชี้วัดด้านบุคลากร**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่ามากดีค่าน้อยดี** | **หน่วยวัด** | **ค่าเป้าหมาย** | **ผลการดำเนินงาน** | **หมายเหตุ****(อธิบายเพิ่มเติม)(ถ้ามี)** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
| 7.3.1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.3.2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.3.3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.3.4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.3.5 |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. **ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่ามากดีค่าน้อยดี** | **หน่วยวัด** | **ค่าเป้าหมาย** | **ผลการดำเนินงาน** | **หมายเหตุ****(อธิบายเพิ่มเติม)(ถ้ามี)** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
| 7.4.1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.4.2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.4.3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.4.4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.4.5 |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. **ตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่ามากดีค่าน้อยดี** | **หน่วยวัด** | **ค่าเป้าหมาย** | **ผลการดำเนินงาน** | **หมายเหตุ** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
| 7.5.1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.5.2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.5.3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.5.4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.5.5 |  |  |  |  |  |  |  |

หมายเหตุ ให้อธิบายความสอดคล้องของตัวชี้วัดกับพันธกิจของหน่วยงาน

* 1. **ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการจัดการกระบวนการ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่ามากดีค่าน้อยดี** | **หน่วยวัด** | **ค่าเป้าหมาย** | **ผลการดำเนินงาน** | **หมายเหตุ****(อธิบายเพิ่มเติม)(ถ้ามี)** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
| 7.6.1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.6.2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.6.3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.6.4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.6.5 |  |  |  |  |  |  |  |

**ภาคผนวก 5**

**แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ
สู่ระบบราชการ 4.0**

**คำชี้แจง : แนวทางจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0
ตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (Application Report)**

 **รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)** เป็นเอกสารที่สะท้อนให้เห็นระบบบริหารจัดการและผลการดำเนินการขององค์การโดยรวม โดยใช้เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 เป็นกรอบในการอธิบาย รวมทั้งเป็นเอกสาร
ที่ผู้ตรวจประเมินใช้ในการพิจารณา ซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะในขั้นแรกของการตรวจประเมิน ผู้ตรวจจะรู้จักองค์การผ่านแบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง เท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถอธิบายผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ฯ ได้โดยละเอียด จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องอธิบายการดำเนินงานขององค์การผ่านรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อประกอบการพิจารณา โดย**รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 ที่ดี** ควรมีลักษณะดังนี้

* สามารถอธิบายระบบบริหารจัดการขององค์การให้ผู้อ่านเข้าใจได้ เนื่องจากเป็นเอกสารที่ใช้สื่อสารระหว่างองค์การและผู้ตรวจประเมิน ตลอดจนองค์การอื่น ๆ ที่สนใจนำแนวทางที่ดีขององค์การไปประยุกต์ใช้
* มีรูปแบบของการนำเสนอที่ดี สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือยภายในจำนวนหน้ากระดาษที่กำหนดไว้โดยอาจใช้การบรรยาย ตาราง รูปประกอบ ตามความเหมาะสมของข้อมูล
* **ที่สำคัญที่สุด** การเขียนรายงานฯ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบสถานการณ์
ที่เกิดขึ้นจริงเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์การ ไม่ใช่มุ่งเน้นการได้รางวัล ดังนั้นรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การฯ ต้องถูกต้องตามความเป็นจริง สามารถสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ระบุไว้ในหมวด 7 ได้
* ต้องเป็นหลักฐานของความมุ่งมั่น ความเป็นเจ้าของร่วมกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์การ

**ประโยชน์ของการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0**

 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ สะท้อนถึงระบบการบริหารจัดการขององค์การซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจประเมินองค์การด้วยตนเองเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง ส่งผลให้องค์การมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ตรวจประเมินภายนอกองค์การ เพื่อนำมาจัดทำแผนปรับปรุงองค์การให้ดียิ่งขึ้น

**ความท้าทายในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0**

 ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 องค์การอาจต้องเผชิญและจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ ดังนี้

* 1. ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์

เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) เป็นเกณฑ์ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงองค์การเพื่อมุ่งสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ที่ให้ความสำคัญกับระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) มีการทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) โดยอาศัยปัจจัยหลักสำคัญคือ การสานพลังทุกภาคส่วน (Collaboration) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และการปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/ Digitalization) ดังนั้นเกณฑ์ PMQA 4.0 จึงเปรียบเสมือนกลไกหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ถึงช่องว่างและโอกาสในการพัฒนาและสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาองค์การ แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การยกระดับของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นระบบราชการ 4.0

เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ประกอบด้วยเกณฑ์ซึ่งแสดงถึงระบบการบริหารจัดการ 7 หมวด (หมวดกระบวนการ (หมวด 1 - 6) และหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)) และประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ซึ่งเป็นเสมือนการชี้นำให้องค์การดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ

อย่างไรก็ตามเกณฑ์ไม่ได้ระบุวิธีการ ไม่ได้กำหนดเครื่องมือ และไม่ได้กำหนดว่าองค์การควรมีโครงสร้างอย่างไร แต่การเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิค ระบบ และโครงสร้างองค์การขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่นประเภทและขนาดขององค์การ ระดับการพัฒนาขององค์การ รวมทั้งขีดความสามารถของบุคลากร

* 1. ความสำคัญของลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การจะทำให้ผู้อ่าน ทั้งบุคลากรในองค์การ รวมถึงผู้ตรวจประเมิน เข้าใจถึงข้อมูลองค์การ ทิศทางการดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์การ

**คำถามของลักษณะสำคัญขององค์การ จะเป็นคำถามประเภท “อะไร”** เพื่อให้องค์การกำหนดบริบทและขอบเขตถึงสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การ โดยจะเชื่อมโยงไปยัง**คำถามของเกณฑ์ในหมวดต่าง ๆ
ซึ่งเป็นคำถามประเภท “อย่างไร”** เพื่อให้องค์การอธิบายถึงวิธีการและกระบวนการว่ามีการดำเนินการอย่างไร

* 1. ความเข้าใจเรื่องระดับของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

การตรวจประเมินตามแนวทางคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 เป็นการประเมินผลการปรับปรุงของส่วนราชการสู่ความเป็นระบบราชการ 4.0 (Development Level) โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

**ระดับ 1 ระดับพื้นฐาน (Basic Level)**

องค์การในระดับนี้ มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องสำคัญทุกหมวด และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ มีแนวคิดริเริ่มไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

**ระดับ 2 ระดับก้าวหน้า (Advance Level)**

องค์การในระดับนี้ มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการพัฒนาตามแนวทางของการเป็นระบบราชการ 4.0

**ระดับ 3 ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance Level)**

องค์การในระดับนี้ มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญทุกหมวดอย่างเป็นระบบ ครบถ้วน และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ จนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการบูรณาการไปยังทุกภาคส่วน จนเกิดการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ 4.0 จนเกิดผลที่โดดเด่น เป็นรูปธรรม

**คำอธิบาย**

**แบบฟอร์ม 5**

**บทสรุปผู้บริหาร**

**ในหัวข้อการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ที่หน่วยงานเห็นว่า
มีความโดดเด่น ให้อธิบายการดำเนินงานตามที่ประเมินตนเองในรอบที่ 1 โดยอธิบายให้เห็นว่าหน่วยงาน “ทำอย่างไร” พร้อมทั้ง “แสดงตัวอย่างประกอบ”ที่แสดงถึงความโดดเด่นของการดำเนินการในแต่ละมิติ
โดยเชื่อมโยงกับเกณฑ์ PMQA 4.0 ดังนี้**

**มิติที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)**

* *หมวด 1 การนำองค์การ* ผู้บริหารของส่วนราชการมีวิสัยทัศน์ นโยบายในการมุ่งเน้นการทำงานที่เชื่อมโยงกัน เปิดเผยข้อมูลร่วมกัน มีการแสดงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของประชาชน
* *หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์* ส่วนราชการมีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking) โดยกำหนดเป้าประสงค์ ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังต้องบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ปัญหาในเชิงรุก ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
* *หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการข้อมูล* เป็นเรื่องของการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และสอดรับกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)
* *หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ* คือการทำให้ทุกกระบวนงานมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน

**หมวด 1** ข้อ 1.1, 1.2, 1.3 **หมวด 2** ข้อ 2.1, 2.2 **หมวด 4** ข้อ 4.1, 4.2 **หมวด 6** ข้อ 6.1

**มิติที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)**

* *หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* ส่วนราชการต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลงความต้องการ (Demand Driven) ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายตามพื้นที่ ตามยุคสมัยและสภาพแวดล้อม การให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกันระหว่างประชาชน และรัฐในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสร้างนวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation) เช่น การใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab)
การใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น
* *หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ* การออกแบบนโยบายที่คำนึงถึงประชาชน หรือระบบ
การให้บริการที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก (Citizen-centric Design Concept)
โดยกระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการบูรณาการ เชื่อมโยงการให้บริการ หรือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติร่วมกับหลายๆ หน่วยงาน (Integrated Service, Horizental Approach) หรือมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Digitalized Service Process) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคมด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า

**หมวด 3** ข้อ 3.1, 3.2, 3.3 **หมวด 6** ข้อ 6.2

**มิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)**

* *หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์* ส่วนราชการจะต้องมีมุมมองในการปรับรูปแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรมโดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Strategic Collaboration) และการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ผ่านการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Actionable Policy Solution)
* *หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้* ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบที่เหมาะสม และสร้างขีดความสามารถในการรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาขององค์การได้อย่างมีประสิทธิผล นำไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning)
* *หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร* การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดรับกับทิศทาง การปรับเปลี่ยนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขาเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน (transdisciplinary) มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ สามารถนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (Knowledge worker) ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความพร้อมในการเรียนรู้และความมีคุณธรรม จริยธรรมที่พัฒนาไปควบคู่กัน (Educability & Ethic Ability)
* *หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ* การออกแบบกระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อลดต้นทุน (Shared service) และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ มีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมเพื่อให้องค์การมีขีดสมรรถนะสูงและมีความเป็นเลิศในระบบปฏิบัติงาน (Operational Excellence)
* การที่จะทำให้องค์การมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยนั้น ต้องอาศัย *หมวด 1 การนำองค์การ* คือ ผู้นำ
ต้องเชื่อมโยงทิศทางการดำเนินการและสร้างบรรยากาศ (Alignment and Empowerment) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการ การสร้างนวัตกรรม และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การทุกด้านในหมวด 7 และส่งผลให้บรรลุยุทธศาสตร์ชาติ พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข

**หมวด 2** ข้อ 2.3 **หมวด 4** ข้อ 4.1, 4.3 **หมวด 5** ข้อ 5.1, 5.2, 5.3 **หมวด 6** ข้อ 6.3

**คำอธิบาย**

**แบบฟอร์ม 6 ส่วนที่ 1.1**

**การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ**

ลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการตรวจประเมินองค์การด้วยตนเอง และช่วยในการเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน ช่วยในการระบุข้อมูลสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ความต้องการด้านผลการดำเนินการ รวมทั้งผลลัพธ์ด้วย

สำหรับทีมงานและบุคลากรในองค์การ ลักษณะสำคัญขององค์การจะทำให้ทุกคนในองค์การเข้าใจถึงทิศทางการดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์การ

ทุกคำถามในลักษณะสำคัญขององค์การจะเชื่อมโยงกับกระบวนการซึ่งอยู่ในเกณฑ์หมวดต่าง ๆ ดังนั้น องค์การจึงต้องชัดเจนในทุกประเด็น

 คำถามในลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นคำถาม “อะไร” ซึ่งต้องการเพียงข้อมูล องค์การไม่ต้องเขียนอธิบายถึงกระบวนการในขั้นตอนนี้

 วิธีการอธิบายลักษณะสำคัญขององค์การ อาจใช้รูปแบบของการพรรณนาหรืออาจนำเสนอโดย*ใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตาราง ตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม*

ลักษณะสำคัญขององค์การตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 มีความแตกต่างจากลักษณะสำคัญขององค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 เล็กน้อย โดยส่วนที่เพิ่มขึ้นมาจะมีการขีดเส้นใต้และทำตัวอักษรเอน เพื่อแสดงถึงความแตกต่าง

หากส่วนราชการ*มีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า* “*ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”*

**คำอธิบาย**

**แบบฟอร์ม 6 ส่วนที่ 1.2**

**แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0**

**ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานได้มีการปรับปรุงอะไรบ้างหรือมีแผนการปรับปรุงอย่างไรบ้างที่เป็นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0** เพื่อแสดงถึงแผนการพัฒนาองค์การ (เช่น มีการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง/บริหารจัดการด้านกระบวนการดำเนินงาน (ทั้งภายในและภายนอก) นโยบาย การให้บริการ/อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างกลไก/ความร่วมมือกับเครือข่าย การสร้างนวัตกรรม การนำเทคโนโลยีมาใช้ เป็นต้น) โดยให้ระบุถึง

* ชื่อแผนงาน/โครงการ ของการปรับปรุงเพื่อการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 โดยอาจเป็นแผนงานที่เสร็จสิ้นไปแล้ว (ไม่เกิน 3 ปี) แต่ยังคงมีผลหรือมีการต่อยอดและส่งผลในทางที่ดีขึ้นจนถึงปัจจุบัน หรือเป็นแผนงานที่กำลังจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอนในอนาคตอันใกล้ (ไม่เกิน 1 ปี)
* ปีที่ดำเนินการ โดยระบุเป็นช่วงปีที่ดำเนินการ
* ผลที่คาดว่าจะได้รับ ให้อธิบายถึง**สิ่งที่มีการปรับปรุงหรือมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น** และ
**ผลจากการปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม** ของแผนงานดังกล่าว

**คำอธิบาย**

**แบบฟอร์ม 6 ส่วนที่ 2**

**การจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0**

**หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6)**

การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การเป็นการแสดงถึงระบบการบริหารจัดการขององค์การ ภายในเนื้อที่ที่จำกัด ดังนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

1. ให้คำนึงถึงผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ในรอบที่ 1 และรายงานป้อนกลับ
2. อธิบายให้ครอบคลุมทุกประเด็นในแต่ละหมวด ให้ครบทั้ง 6 หมวด
3. อธิบายให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของการดำเนินตามเกณฑ์ PMQA 4.0 กับ ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง
ในหมวด 7
4. แสดงให้ผู้อ่านเข้าใจอย่างชัดเจน โดยอธิบายให้เห็นว่าหน่วยงาน **“ทำอย่างไร”** พร้อมทั้ง **“แสดงตัวอย่างประกอบ”** ตามความเหมาะสมของคำถาม และการจัดสรรเนื้อที่จำนวนหน้า

**แนวทางการเขียนอธิบาย**

* **การอธิบายผลการดำเนินการ** : ให้อธิบายในสิ่งที่หน่วยงานประเมินตนเองมาในรอบที่ 1 โดยต้องอธิบายว่าหน่วยงานมีการดำเนินการ **“อย่างไร”** มีความโดดเด่นของการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมอะไรบ้างโดย **“ยกตัวอย่างประกอบ”** ซึ่งอาจมีรูปภาพ/ กราฟ/ตาราง/อื่นๆ ประกอบการอธิบาย
* **ให้อธิบายถึงความโดดเด่นที่เป็น** **Best Practice** **ของการเป็นระบบราชการ 4.0:** ที่หน่วยงาน
ได้ดำเนินการในแต่ละหมวด
* **ระบุตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (หมวด 7) ที่เชื่อมโยงการดำเนินงาน :** ให้ระบุตัวชี้วัดการดำเนินงานตามที่หน่วยงานได้อธิบายไว้ในหมวดที่ 7 โดยตัวชี้วัดดังกล่าวจะต้องสะท้อนถึงสิ่งที่หน่วยงานดำเนินการ
มาตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนงาน รวมถึงสรุปรายละเอียดที่ได้ดำเนินงานในแต่ละเรื่องว่าจะนำไปสู่เป้าหมาย
ที่ต้องการบรรลุในเรื่องอะไร ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์หรือพันธกิจหรือไม่ เป็นงานที่สร้างคุณค่า
มี Outcome และ Impact ต่อส่วนรวมอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนการดำเนินงาน หรือแนวทางต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้มากขึ้นในปีต่อไป
* แม้ว่าคำตอบในแต่ละหัวข้อ แต่ละหมวดควรสมบูรณ์ในตัวเองมากที่สุดเท่าที่จะเป็นได้ อย่างไรก็ตาม คำตอบของหัวข้อที่มีความสัมพันธ์กัน ควรส่งเสริมซึ่งกันและกันหรือเป็นไปในทางเดียวกัน โดยอาจใส่เนื้อหาที่ต้องการจะมุ่งเน้น ไว้ในหัวข้อหลักที่สอดคล้องกับเกณฑ์นั้น ๆ โดยตรง และสามารถอ้างอิงคำตอบในหัวข้ออื่น ๆ ตามความเหมาะสม
* ใช้รูปแบบที่กระชับเนื่องจากมีการจำกัดจำนวนตัวอักษรจึงควรใช้หน้ากระดาษให้ได้ประโยชน์มากที่สุด และ**นำเสนอสารสนเทศให้ตรงประเด็น กระชับ และไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย**
* หน่วยงานสามารถเลือกใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานได้โดยไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ทั้งในรูปแบบพรรณนา ตาราง และรูปภาพ โดยมีข้อแนะนำกว้าง ๆ ถึงรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้
* **การตอบแบบพรรณนา** เหมาะสำหรับคำถามที่ต้องการให้รายละเอียดที่ครบถ้วน วิธีการทำงาน ข้อด้อยของการตอบแบบพรรณนา คือ ใช้เนื้อที่บรรยายมาก และผู้เขียนต้องมีทักษะในการเขียนบรรยาย
* **การตอบโดยใช้ตาราง** นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการคำตอบในรูปของตัวเลข หรือต้องการอธิบายเหตุผลในแต่ละช่องต่อเนื่องกันแต่การตอบในรูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับคำถามประเภทที่มีรายละเอียดมาก หรือต้องการเห็นข้อมูลในภาพรวม
* **การตอบโดยใช้แผนภาพหรือแผนผัง (Flow หรือ Model)** นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการอธิบายภาพรวม ความเชื่อมโยงของแต่ละขั้นตอน ข้อด้อยของการตอบคำถามในรูปแบบนี้ คือ ผู้อ่านไม่เข้าใจแผนภาพหรือแผนผังที่แสดง จึงต้องอธิบายแผนภาพประกอบด้วย

การใช้รูปแบบใด ๆ หรือใช้หลายรูปแบบผสมผสานกัน ขึ้นกับความเหมาะสมของแต่ละคำถามและความถนัดของผู้จัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ ทั้งนี้ ผู้เขียนต้องมั่นใจว่ารูปแบบ
การตอบคำถามใด ๆ ที่ใช้สามารถให้ข้อมูลที่ตอบสนองต่อคำถามหรือข้อกำหนดของเกณฑ์ และเป็นสิ่งที่ผู้อื่นสามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย

**คำอธิบาย**

**แบบฟอร์ม 6 ส่วนที่ 3**

**การจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0**

**หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)**

หมวด 7 ให้อธิบายถึงสารสนเทศ “ในขณะที่เกิดขึ้นจริง” เพื่อประเมินและปรับปรุงกระบวนการผลผลิตและบริการโดยมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ของส่วนราชการโดยรวม โดยเขียนอธิบายไม่เกิน 5 หน้า

**แนวทางการตอบคำถามหมวดผลลัพธ์** สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

* แสดงข้อมูลจากตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในหมวดที่เป็นกระบวนการ (หมวด 1 - 6) และสอดคล้องกับ
การประเมินตนเองในรอบที่ 1
* แผนภาพ แผนภูมิ ซึ่งควรจะมีมากกว่า 90% ของเนื้อหาในหมวดนี้ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ จึงควรนำเสนอในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่าย **แสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย และเห็นแนวโน้มการดำเนินงานที่ผ่านมา**ย้อนหลังอย่างน้อย 1-3 ปีเช่น

**ตัวอย่างการแสดงกราฟ**

* ตัวชี้วัดบางตัวที่เป็นชื่อเฉพาะหรือระบบหรือคำเฉพาะของหน่วยงาน ควรมีคำอธิบายโดยสรุปสั้นๆ
ให้สามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการวัดผลลัพธ์นั้น
* ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับหน่วยงานในประเทศ/ต่างประเทศที่มีพันธกิจคล้ายกัน หรือ หน่วยงานอื่นๆ (ถ้ามี)
* อธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์ด้วย (นอกเหนือจากกราฟและตาราง ควรมีคำอธิบายของผลลัพธ์นั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ ควรมีคำชี้แจงประกอบ)
* การตอบคำถามในหมวด 7 เป็นการแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้กำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ
การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น
* ให้อธิบายผลลัพธ์และตัวชี้วัดผลลัพธ์ของทุกหมวด โดยแบ่งเป็น
	1. **ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ** เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งผลลัพธ์ที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และผลลัพธ์จากตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ
	2. **ตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน** เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับการบริการ
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ
	ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันการเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ
	3. **ตัวชี้วัดด้านบุคลากร** เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคลและเครือข่าย
	ในการพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและเครือข่ายในการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน เพื่อให้มีสมรรถนะสูง
	4. **ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ** เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ
	5. **ตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม** เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ
	6. **ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการจัดการกระบวนการ** เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

**โครงสร้างของเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0**

P. ลักษณะสำคัญขององค์การ

1. การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

Basic

Advance

3 ระดับ

2 ข้อ

1.3 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่าย

1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

Significance

6 หมวดกระบวนการ + 1 หมวดผลลัพธ์

24 หัวข้อกระบวนการ + ผลลัพธ์ 6 มิติ

****