

แนวทางการก้าวสู่องค์กร 4.0 ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

**นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข
รองเลขาธิการ ก.พ.ร.
สำนักงาน ก.พ.ร.**





Global trends

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาาระบบบริหารจัดการภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ มีสมรรถนะสูง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กระจายบทบาทภารกิจไปสู่ท้องถิ่นอย่างเหมาะสม มีธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ชาติ

รัฐธรรมนูญ 2560

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens)

- Open & Connected Government
- Citizen-centric Government
- Smart & High performance Government

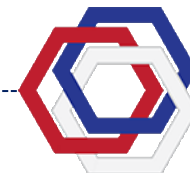
โมเดล
Thailand 4.0

SDGs



หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ มาตรา 258 ข ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

1. การนำระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
2. บูรณาการระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน
3. ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารงานของรัฐแผนกำลังคนภาครัฐ
4. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคลภาครัฐ เพื่อจูงใจให้มีความรู้ความสามารถให้มีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติราชการ
5. ปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ



สานพลัง
ประชารัฐ



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

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



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

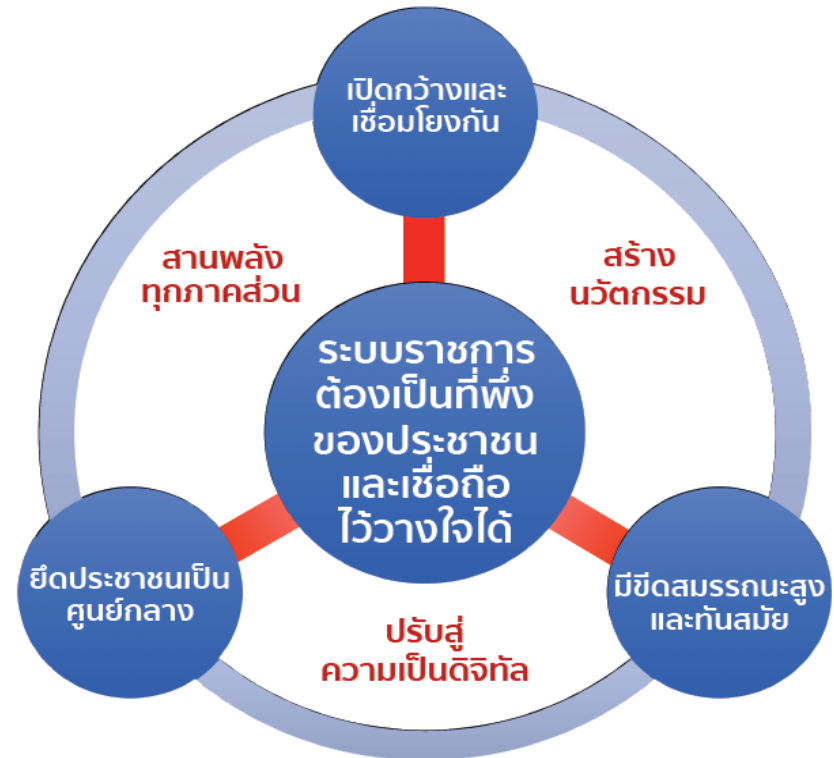
- Responsiveness
- Demand driven
- Public accessibility
- Result oriented
- Service improvement
- Service personalization
- Happy citizen



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

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

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



Collaboration

การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation

การสร้างนวัตกรรม



Digitalization

การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ สู่ ระบบราชการ 4.0



สานพลังทุกส่วน (Collaboration)

- ปรับความคิดจากการให้ความร่วมมือไปสู่การทำงานร่วมกัน ระดมความคิดและนำทรัพยากรทุกชนิดมาแบ่งปัน และใช้ประโยชน์ร่วมกัน
- ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น (coordination, cooperation, collaborate, leading to solution for complex problem)



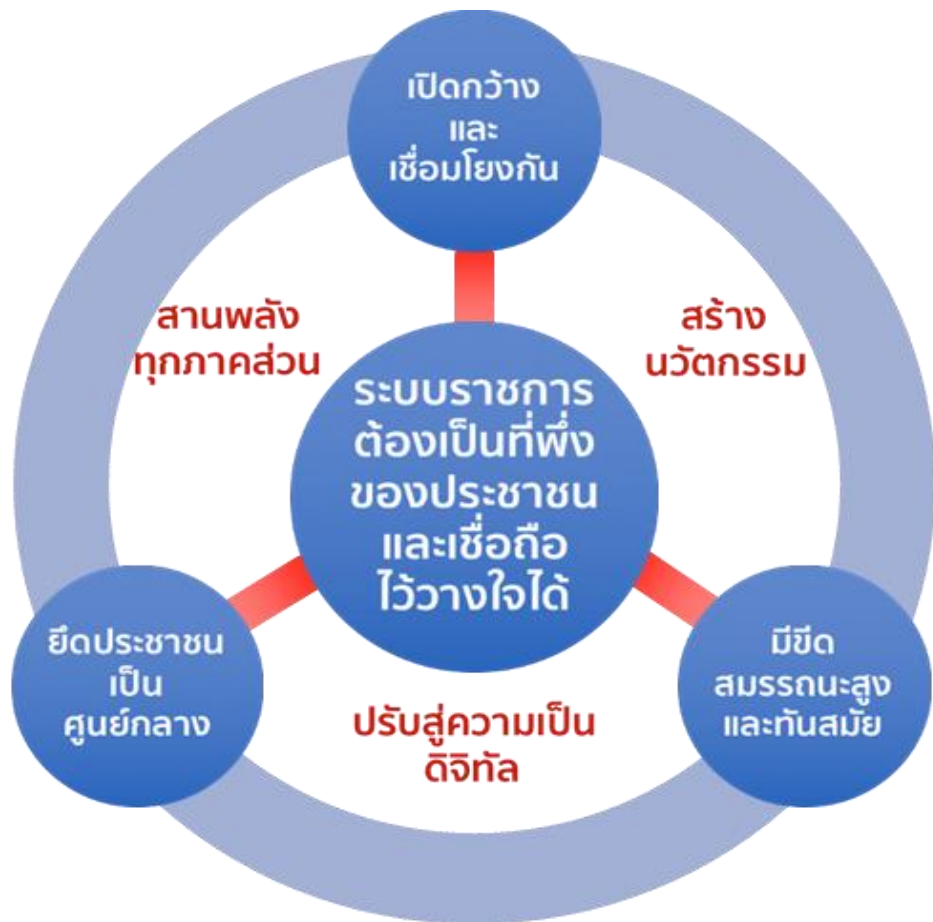
สร้างนวัตกรรม (Innovation)

- คิดค้นวิธีการ/รูปแบบใหม่ ๆ ในการทำงาน/ให้บริการประชาชน และนำเสนอ นโยบายสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ
- เช่น new solution, big impact, government lab, design thinking, empathize, ideas and prototype



ปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization)

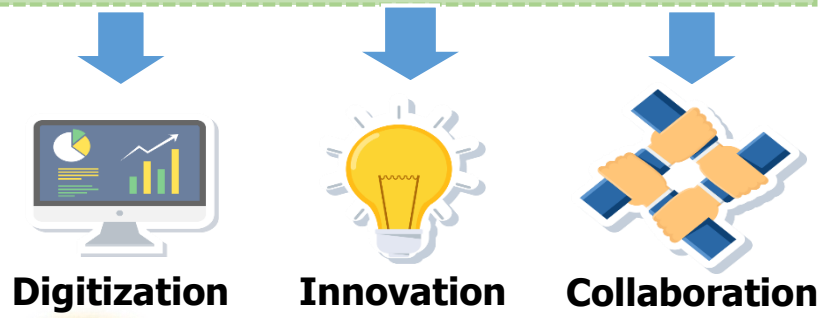
- นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างประสิทธิภาพและแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- เริ่มตั้งแต่การรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล การเข้าถึง การบริการ การสื่อสาร และการลดต้นทุน
- เช่น cloud, smart phone, realtime, big data, 24 hr. service and efficiency



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ 4.0



ตามแนวทางการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยังไม่ครอบคลุมการพัฒนากระบวนการในยุคนี้ปัจจุบันที่ปรับตัวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 จึงควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มเติมโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 50 แห่งพระราชกฤษฎีกา และจัดทำประกาศคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 50

แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

**“เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใด
นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้...”**



ข้อเสนอการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (เพิ่มเติม)



ประเด็นที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน

1.1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูลกัน

- จัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศ
- วิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ
- เปิดเผยข้อมูล สารสนเทศ
- เชื่อมโยงข้อมูลและออกแบบกระบวนการทำงานร่วมกัน

1.2 การสานพลังการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม

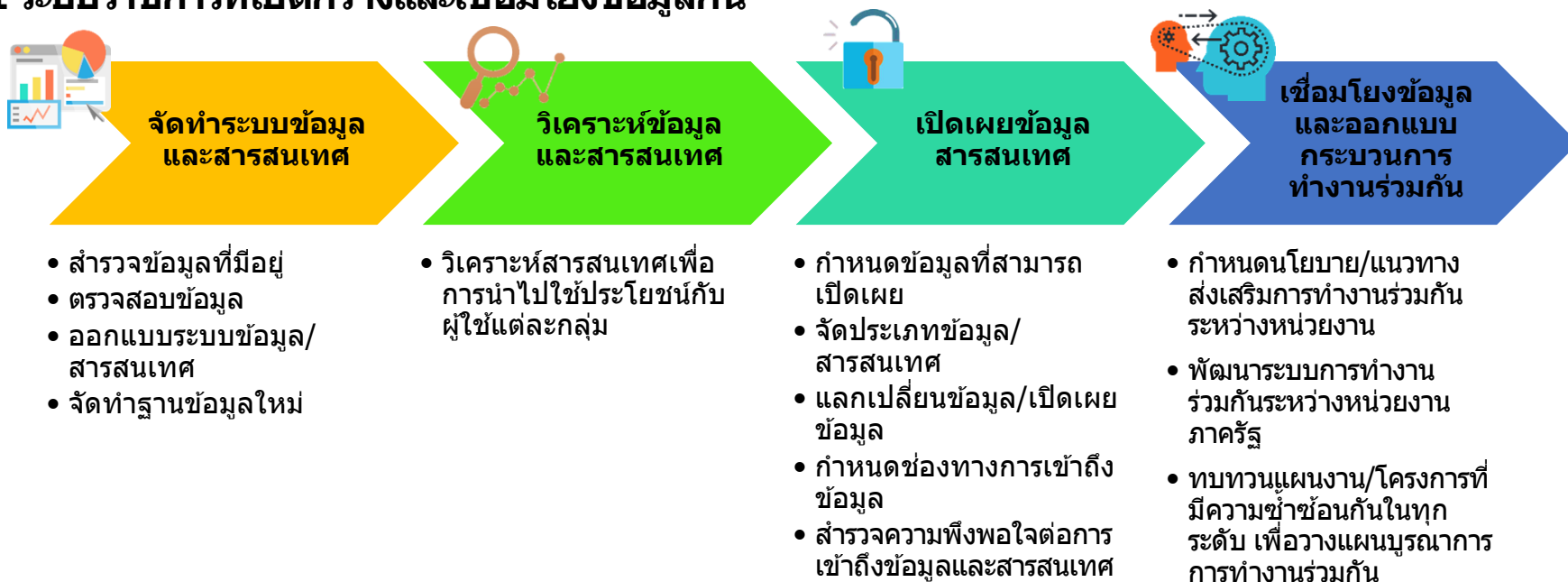


ประเด็นที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- 2.1 การคิดค้น พัฒนา ต่อยอด เพื่อสร้างนวัตกรรมภาครัฐ
- 2.2 การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้
- 2.3 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด
- 2.4 การสร้างความผูกพันของบุคลากร

ประเด็นที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยง

1.1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูลกัน



1.2 การสานพลังการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม



- กำหนดนโยบาย/ส่งเสริมการทำงานแบบเปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่น
- วิเคราะห์ภารกิจ ที่สามารถเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม
- ออกแบบกระบวนการการทำงานร่วมกันกับภาคส่วนต่างๆ
- สร้างระบบให้ภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาครัฐ
- พัฒนาช่องทางให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม/ตรวจสอบการทำงาน
- ส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
- สรุปผลการดำเนินงาน รวบรวม วิเคราะห์ ปรับปรุง/พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน

ประเด็นที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย



คิดค้น พัฒนา ต่อยอด เพื่อสร้างนวัตกรรมภาครัฐ

- พัฒนานวัตกรรมภาครัฐโดยใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ ที่ให้ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ ประกอบด้วย
 - สำรวจ สัมภาษณ์ เพื่อค้นหาและทำความเข้าใจปัญหา/ความต้องการ
 - ระดมความคิดเห็นจากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไข
 - วิเคราะห์และพัฒนาโมเดลต้นแบบ
 - รวบรวมผลการทดสอบและนำไปปรับปรุงก่อนการขยายผล



นำเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยเฉพาะดิจิทัลมาใช้

- วิเคราะห์กระบวนการทำงานที่สามารถนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยเฉพาะดิจิทัลมาใช้
- จัดทำแผนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยเฉพาะดิจิทัลมาใช้
- นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนา
- ออกแบบกระบวนการทำงานร่วมกัน และการส่งต่อข้อมูล โดยนำระบบดิจิทัลมาใช้
- กำหนดแผนและดำเนินการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากร



ปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด

- กำหนดค่านิยมองค์การที่บุคลากรทุกระดับให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นประชาชน มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ
- ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติตามค่านิยมองค์การ
- ออกแบบหลักสูตร/จัดกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพที่มุ่งเน้นการพัฒนาทั้งด้านทักษะความรู้และพัฒนาด้านจิตใจและทัศนคติ
- ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมหลักสูตร/กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพ

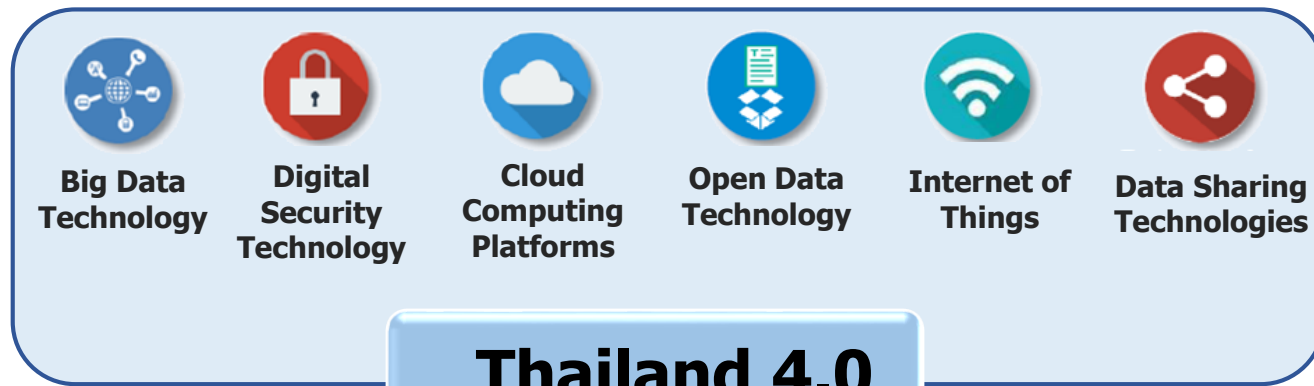


การสร้าง ความผูกพันของบุคลากร

- นโยบายสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความผูกพัน
- สรรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
- จัดทำแนวทางสร้างความผูกพัน
- ส่งเสริมการปฏิบัติตามแนวทางสร้างความผูกพันและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

เครื่องมือในการยกระดับหน่วยงานภาครัฐ สู่ระบบราชการ 4.0

การขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ 4.0



เครื่องมือ



ระบบราชการ 4.0

Result ตามยุทธศาสตร์ชาติ / แผนสภาพัฒน์ ฉบับ 12

- การเข้าถึงบริการภาครัฐ
- ประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- ชุมชนเข้มแข็งมีศักยภาพ
- รายได้เฉลี่ยต่อหัว
- อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ
- คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล
- การพัฒนาระบบโลจิสติกส์

คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0



1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้



2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า



3. แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเปิดเสรีในจุดเดียว



4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน



5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับภาระงานที่เปลี่ยนแปลงและในลักษณะเครือข่าย



6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์การและในระดับปฏิบัติการ



7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้



8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

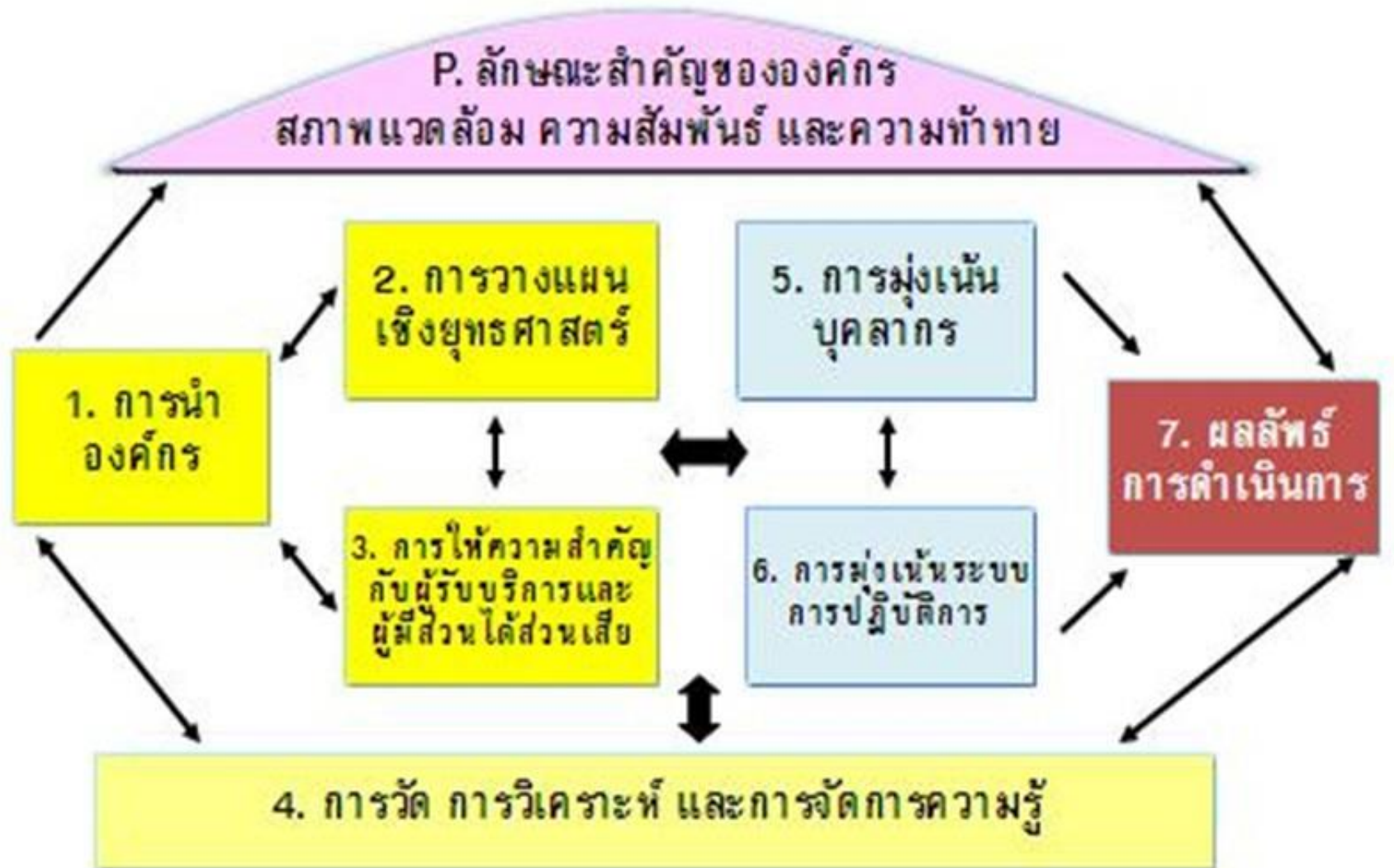


9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์การที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี



10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

PMQA model



ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0

หมวด 1

- Leadership role model
- Public Accountability
- Integrity & Transparency

หมวด 2

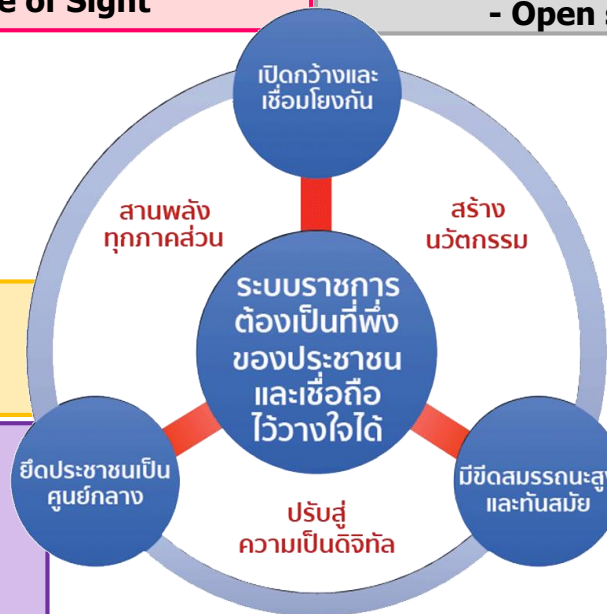
- Strategic Thinking & objectives
- Strategic Alignment
- Collaboration network
- Strategic Line of Sight

หมวด 4

- Data Sharing
- Public data Accessibility
- Information Disclosure
- Proactive & customized

หมวด 6

- Digitalization
- End-to-end process flow
- Cross-boundary management
- Open system & Open Access



หมวด 1 - Aligning & Empower

หมวด 2 - Strategic Collaboration
- Actionable policy solution

หมวด 4 - Digitalization & Administration
- Digital technology application
- Big data analysis
- Organization Learning

หมวด 5 - Knowledge Worker
- Educability & Ethic ability
- Trans disciplinary

หมวด 6 - Operational Excellence
- Virtualization & shared service

หมวด 7 - Efficiency & effectiveness
- Strategic achievement
- Outcome Impact (Economic, social, health, environment)

หมวด 3

- Demand Driven
- Personalized service
- Innovative service (Gov. Lab)

หมวด 5

- Proactive to customer needs
- Problem-solver to improve service quality
- Public Entrepreneurship
- Happy worker & Happy citizen

หมวด 6

- Citizen centric designed concept
- Digitalized service process
- Integrated service
- Horizontal approach

หมวด 7

- Results-oriented
- Creating value
- Doing more & better with less
- Better Business

การขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ 4.0 โดยใช้ PMQA 4.0

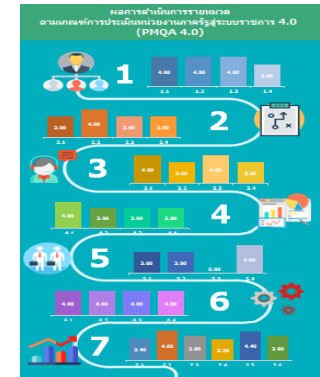


PMQA

ระบบราชการ 4.0



เกณฑ์ PMQA



PMQA 4.0

ลักษณะสำคัญของการ



หมวด 1
การนำองค์กร



หมวด 2
การวางแผน
เชิงยุทธศาสตร์



หมวด 3
การให้ความสำคัญ
กับผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 4
การวัด
การวิเคราะห์ และ
การจัดการความรู้



หมวด 5
การมุ่งเน้น
บุคลากร

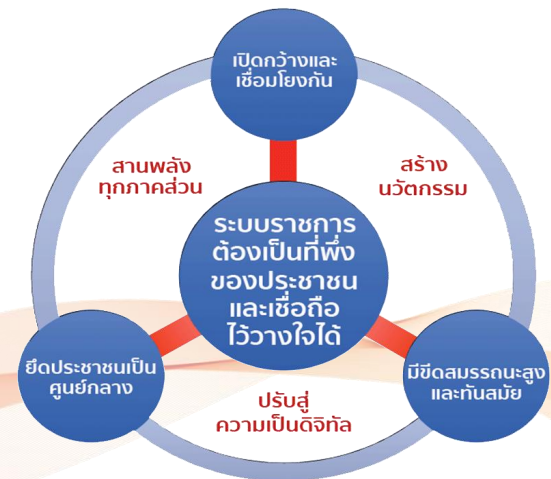


หมวด 6
การมุ่งเน้น
ระบบปฏิบัติการ



หมวด 7
ผลลัพธ์การ
ดำเนินการ

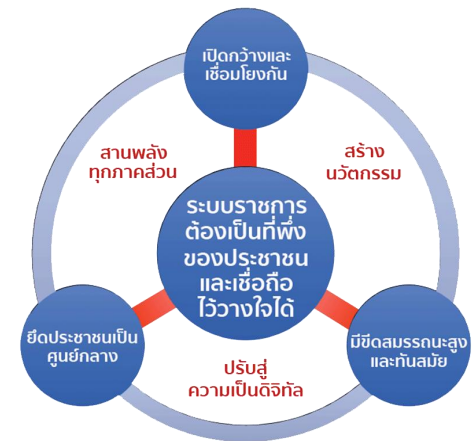
- ระบบการประเมินการพัฒนาระดับระบบราชการไทย 4.0 เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ
- ส่งผลกระทบที่ผลักดันการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม





ระดับการพัฒนา 3 ระดับ

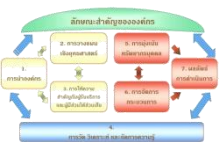
1. ระดับพื้นฐาน 300 คะแนน (Basic)
2. ระดับก้าวหน้า 400 คะแนน (Advance)
3. ระดับพัฒนาจนเกิดผล 500 คะแนน (Significance)



Goal : ระบบราชการ 4.0

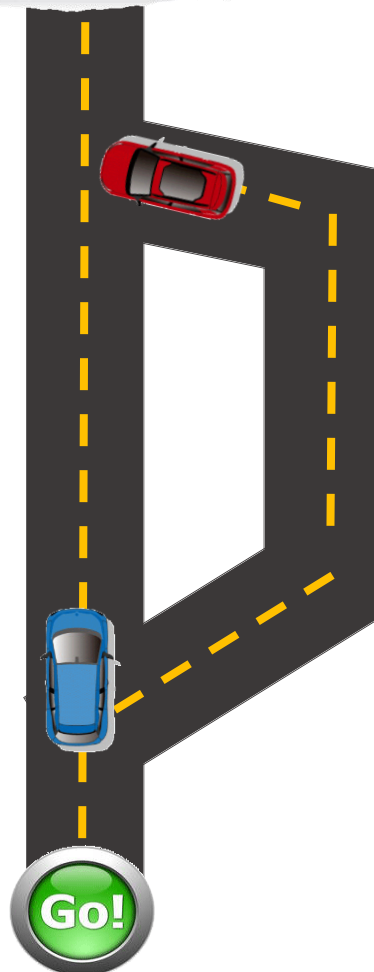
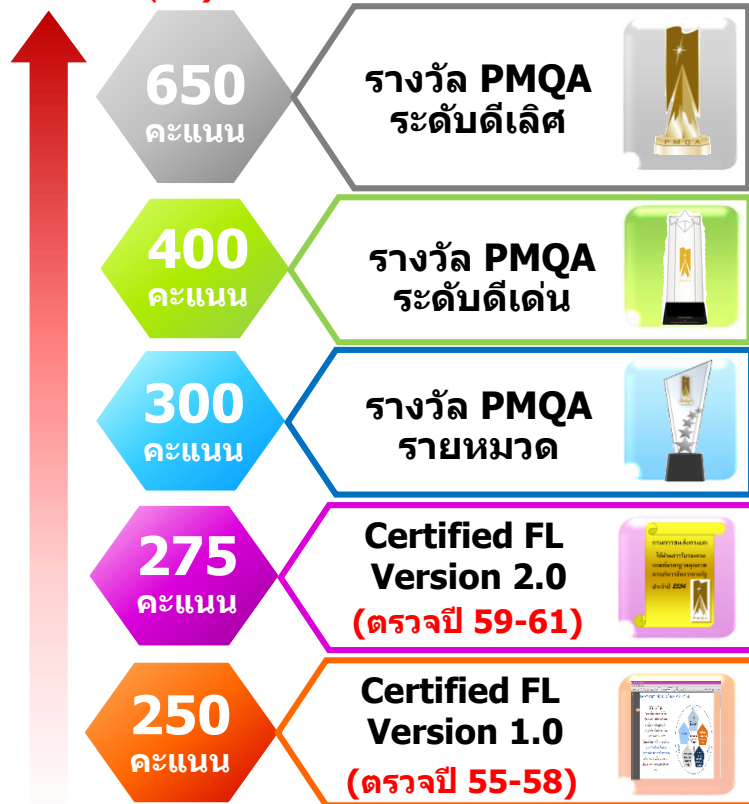
มิติ (Overall Concept)	Basic (Reactive)	Advance (Proactive)	Significance (Effective & innovative)
Collaboration	Cooperation	Integration	Collective Solution
Innovation	Internal Process	Service/Output	Policy/outcome
Digitalization	Usage/ data base Collection of data & communication	Citizen experience End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

ความเชื่อมโยงระหว่าง PMQA และ PMQA 4.0



PMQA

(เริ่มตรวจปี พ.ศ.
2555 - ปัจจุบัน)



PMQA 4.0

(เริ่มตรวจปี พ.ศ.
2561 เป็นต้นไป)



กำหนดการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (กรณีกรมและองค์การมหาชน)



เม.ย. 61 – 15 มิ.ย. 61

ส่วนราชการประเมินตนเอง
(Self Assessment)

16 มิ.ย. 61 – 16 ก.ค. 61

สำนักงาน ก.พ.ร.
ตรวจสอบผลการประเมินเบื้องต้น



ก.ค. 61

กิจกรรมส่งเสริมความรู้
"เทคนิคการพัฒนางานองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0"

16 ก.ค. 61 – 16 ส.ค. 61

ตรวจประเมินผลการดำเนินการ
ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit) *



* กรณีส่วนราชการผ่านการตรวจสอบคะแนน
ซึ่งต้องมีคะแนนตั้งแต่ 350 คะแนนขึ้นไป



ก.ย. 61

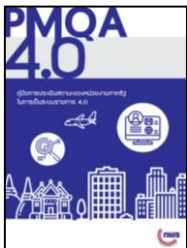
แจ้งผลการพิจารณา

ก.ย. 61

พิธีมอบรางวัล/ประกาศเกียรติคุณรับรอง
สถานะการเป็นระบบราชการ 4.0



กำหนดการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (กรณีจังหวัด)



พ.ค. 61 – 30 มิ.ย. 61

ส่วนราชการประเมินตนเอง
(Self Assessment)

1 ก.ค. 61 – 31 ก.ค. 61

สำนักงาน ก.พ.ร.
ตรวจสอบผลการประเมินเบื้องต้น



ส.ค. 61

กิจกรรมส่งเสริมความรู้
"เทคนิคการพัฒนางานองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0"

1 ส.ค. 61 – 31 ส.ค. 61

ตรวจประเมินผลการดำเนินการ
ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit) *



* กรณีส่วนราชการผ่านการตรวจสอบคะแนน
ซึ่งต้องมีคะแนนตั้งแต่ 350 คะแนนขึ้นไป



ก.ย. 61

แจ้งผลการพิจารณา

ก.ย. 61

พิธีมอบรางวัล/ประกาศเกียรติคุณรับรอง
สถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

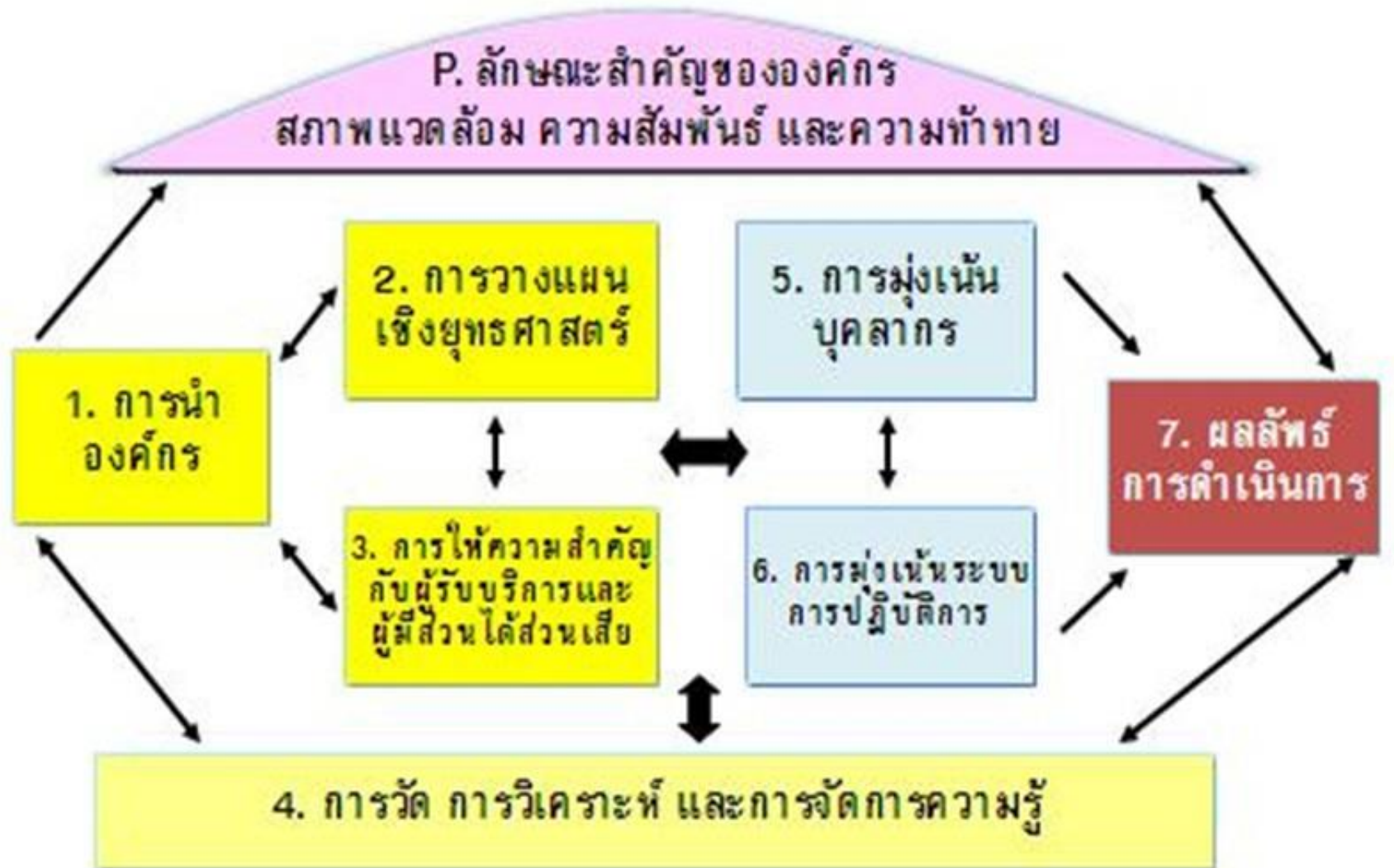


เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0 (เกณฑ์ PMQA 4.0)

รศ. รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม



PMQA model



การขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ 4.0 โดยใช้ PMQA 4.0

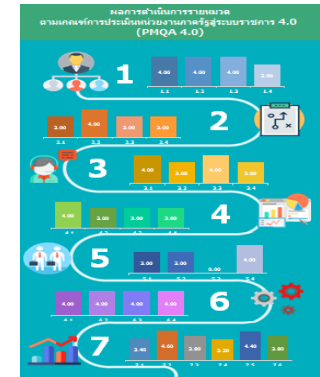


PMQA

ระบบราชการ 4.0



เกณฑ์ PMQA



PMQA 4.0

ลักษณะสำคัญของการ



หมวด 1
การนำองค์กร



หมวด 2
การวางแผน
เชิงยุทธศาสตร์



หมวด 3
การให้ความสำคัญ
กับผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 4
การวัด
การวิเคราะห์ และ
การจัดการความรู้



หมวด 5
การมุ่งเน้น
บุคลากร



หมวด 6
การมุ่งเน้น
ระบบปฏิบัติการ



หมวด 7
ผลลัพธ์การ
ดำเนินการ

PMQA 4.0

“เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ”

- การใช้กรอบแนวคิดเชิงบูรณาการของ PMQA มาใช้ในการประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบราชการ 4.0
- คุณลักษณะขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21
- การปรับเปลี่ยนที่เกิดจาก Digitalized government และกลไกสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันอื่น ๆ

เทียบเคียง PMQA กับ PMQA 4.0

เกณฑ์ PMQA 2558

- ประเมินโดยยึดบริบทขององค์กรเป็นตัวตั้งต้น
- เข้าใจความท้าทายขององค์กร เพื่อดึงเป้าหมายศาสตร์ที่ท้าทาย
- ยึดค่านิยม 11 ประการของเกณฑ์ และขององค์กรในการขับเคลื่อน
- ประเมินเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ตามพันธกิจขององค์กร

PMQA 4.0

- ประเมินโดยยึดเป้าหมายของระบบราชการ 4.0 เป็นตัวตั้งต้น
- เข้าใจความท้าทายทั้งขององค์กรและของประเทศ เพื่อดึงเป้าหมายศาสตร์ที่ท้าทายและเชื่อมโยงสู่การพัฒนาประเทศ
- ยึดปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ ของระบบราชการ 4.0 ในการขับเคลื่อน
- ประเมินเพื่อตอบสนอง
 - ผลลัพธ์ตามพันธกิจขององค์กร
 - การเชื่อมโยงผลลัพธ์ขององค์กรสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและส่งเสริมการพัฒนาประเทศ

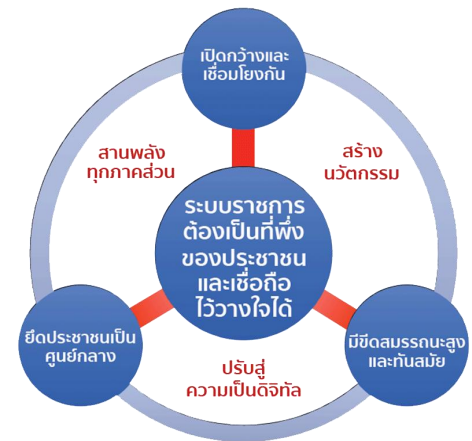


- ส่วนราชการที่มีการวางแผนยุทธศาสตร์
และมีการกำหนดตัววัดที่เชื่อมโยงกับ
ยุทธศาสตร์ประเทศ
- ส่วนราชการที่ผ่านการรับรองในระดับ
certified FL ver.1
- ส่วนราชการที่มีการปรับองค์กรเข้าสู่
digitalization



ระดับการพัฒนา 3 ระดับ

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



Goal : ระบบราชการ 4.0

1. วิเคราะห์ลักษณะสำคัญขององค์กร (ของ PMQA 4.0)
2. วิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
3. ศึกษาแนวทางการประเมินหน่วยงานตนเองตามแนวทาง PMQA 4.0
4. รวบรวมข้อมูลและตัววัด (โดยเฉพาะผลกระทบ)
5. ประเมินตนเองเรียงลำดับ จาก พื้นฐาน -> ก้าวหน้า -> พัฒนาจนเกิดผล
6. สรุปผลและเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง



1.ลักษณะสำคัญขององค์กร: คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร?

เจตนารมณ์

ให้ส่วนราชการสามารถเห็นภาพรวมขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และผลกระทบที่มีต่อยุทธศาสตร์ประเทศ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับความสำเร็จในการตอบสนองยุทธศาสตร์ประเทศ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง?
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร?
- กลไกที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร?

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร?
- สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ? ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร?
- มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง?
- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรและพนักงานประเภทต่างๆ?
- องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร?
- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยของส่วนราชการ อะไรบ้าง?
- ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร? พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง

(4) สินทรัพย์

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการ?

(5) กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง?
- กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างองค์การ

- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร?
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับ มีลักษณะเช่นใด (*)?

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ระดับของกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (*)?
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการ ของส่วนราชการอย่างไร?
- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร?

(8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

- ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้าง? และมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของ ส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ?
- กลุ่มเหล่านี้มีส่วนร่วมอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ (*)?
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง?

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด?

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ?

(10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ(ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันของส่วนราชการ และของประเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)?

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในธุรกิจเดียวกันมีอะไรบ้าง?
- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในส่วนราชการ นอกส่วนราชการ และจากต่างประเทศกันมีอะไรบ้าง?
- มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้?

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด?

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร?

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมิน การปรับปรุงโครงการและ กระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง?

หมวด 1 การนำองค์การ

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี **มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส** มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน**นวัตกรรม** **ทุกระดับ** ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



Basic (A&D)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
ตอบสนองพันธกิจ

Advance (Alignment)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
ประเทศ

Significance (Integration)

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่
มุ่งประโยชน์สุขประชาชน

1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



นโยบายการป้องกันทุจริต
และระบบกำกับดูแลที่มี
ประสิทธิภาพ

การติดตาม ปรับปรุง และ
รายงานผลต่อสาธารณะและ
หน่วยงานบังคับบัญชา

ผลการประเมินในระดับดีโดย
หน่วยงานภายนอก เป็น
แบบอย่างที่ดีและการสร้าง
ต้นแบบด้านความโปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก



สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม
ของบุคลากรภายในและการ
สร้างเครือข่ายภายนอก

การตั้งเป้าหมายท้าทาย และ
การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม
ของกระบวนการและการ
บริการ

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย
ที่มีผลกระทบสูงที่สามารถ
แก้ปัญหาที่ซับซ้อน

1.4 ดำเนินถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



ติดตามตัวชี้วัดและผลการ
ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การใช้กลไกการสื่อสาร
และเทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อนำไปสู่การแก้ไข
ปัญหาอย่างทันกาล

ติดตามผลดำเนินการและ
ผลกระทบระยะสั้นและระยะ
ยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม
สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่**เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ** มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของ การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



Basic (A&D)

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ

Advance (Alignment)

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสร้างโอกาส และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน



แผนครอบคลุมทุกส่วนชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน

บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร การใช้ทรัพยากร การใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4 การติดตามผลการแก้ไขปัญหา และการรายงานผล



การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

การคาดการณ์ การแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

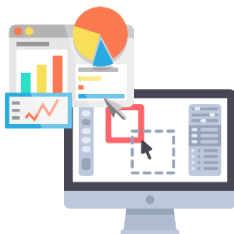
ปรับแผนตอบสนองได้ทันเวลา เชิงรุก มีประสิทธิภาพ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง



Basic (A&D)

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง

Advance (Alignment)

วิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการ และความคาดหวังใหม่

Significance (Integration)

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางแผนเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน



การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาเชิงรุก

บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผนและการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม



การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์



กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบตอบสนองรวดเร็ว ทันการณ์

ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ

4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ



Basic (A&D)

การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

Advance (Alignment)

ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย

Significance (Integration)

การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชน โดยไม่ต้องร้องขอ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ เพื่อการแก้ปัญหา



การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ

เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์

เชื่อมโยงผลในทุกระดับเพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ที่เกิด

4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล



การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด

วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม

นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ



วางแผนปรับรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน

ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการลดต้นทุน และรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ



Basic (A&D)

การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ

Advance (Alignment)

ระบบการประเมินผลงานและความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และบรรลุยุทธศาสตร์

Significance (Integration)

นโยบายการจัดการบุคลากรสนับสนุนการทำงานให้มีคล่องตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพคล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน สร้างความร่วมมือ

สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน

เป็นทีม มีสมรรถนะสูง คล่องตัว ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก แก้ปัญหาที่ซับซ้อน

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ



สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม และสร้างสรรสู่การสร้างนวัตกรรม

ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ท่วมเท มีผลการดำเนินงานที่ดี

มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร



พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล

เพิ่มพูน สิ่งสมทัหะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ

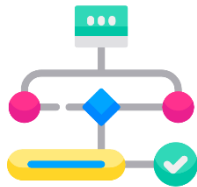
พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจ พร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล **เชื่อมโยง** ตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



Basic (A&D)

ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

Advance (Alignment)

ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล

Significance (Integration)

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ



บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร

นวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน



วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน

กำหนดนโยบายการลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน

ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ



ติดตามควบคุมประสิทธิผลกระบวนการหลัก และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์

การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์

บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

Basic

(Level & Early trend)

ระบุตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ

Advance

(Focus Improvement)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย 1% - 5%

Significance

(Integration)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย > 5%

7.1 ด้านพันธกิจ



- ตัววัดตามภารกิจหลัก *
- นโยบายและแผนรัฐบาล
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์ *
- การบรรลุดตามยุทธศาสตร์อื่นๆ
- การดำเนินการด้านกฎหมาย

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน



- ความพึงพอใจ *
- ความผูกพันและความร่วมมือ *
- ประชากร
- การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์
- การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร



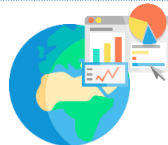
- จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร *
- การเรียนรู้และผลการพัฒนา *
- ความก้าวหน้า
- บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย
- บุคลากรอาสาสมัครในโครงการที่สนองนโยบายหน่วยงาน

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ



- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก *
- จำนวน Best practice *
- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก
- การจัดอันดับในระดับนานาชาติ
- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก
- หน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

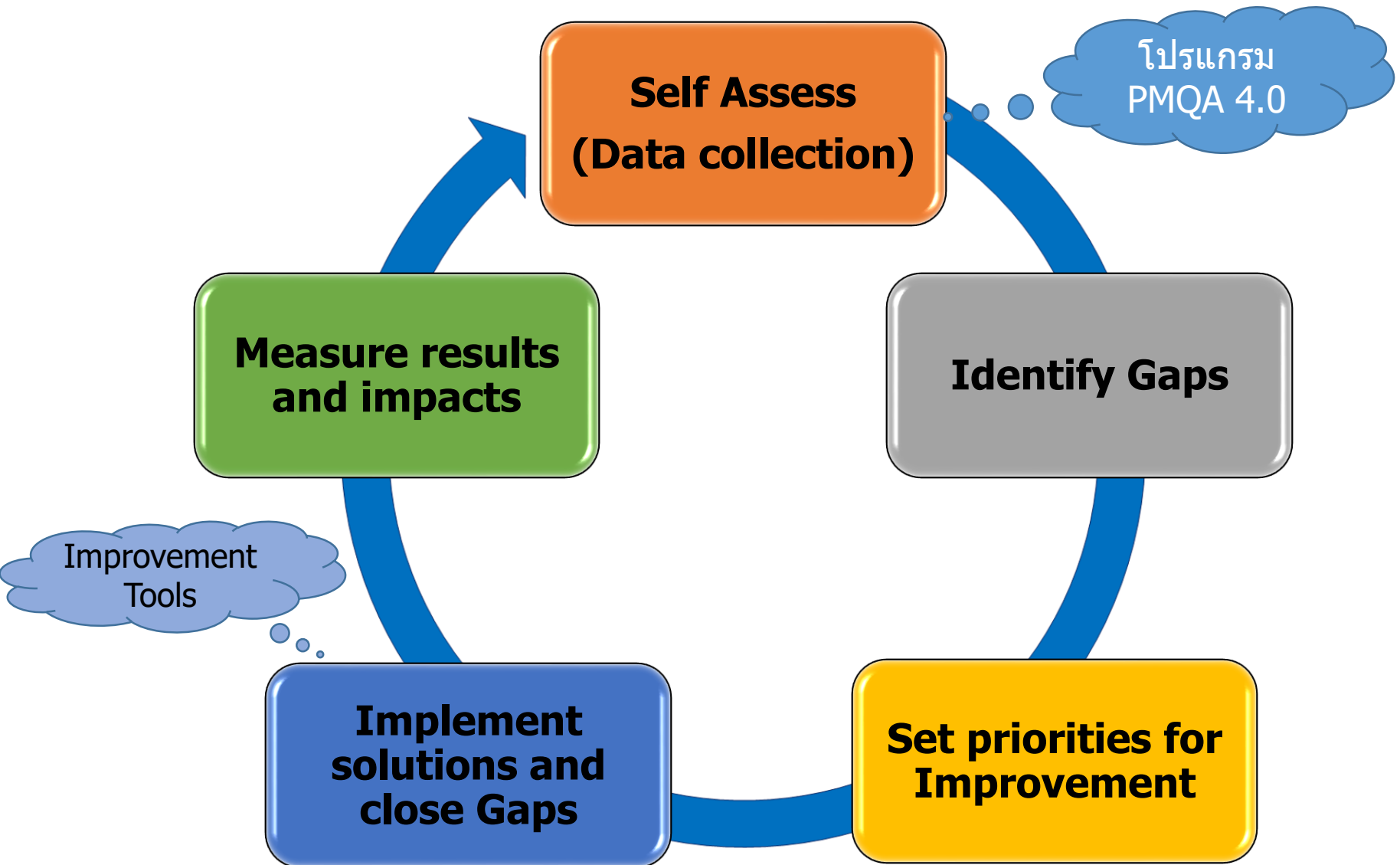


- การบรรลุผลตัววัดร่วม *
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ



- การลดต้นทุน *
- นวัตกรรม การปรับปรุง
- ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล *
- ประสิทธิภาพการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ
- นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
Better Governance, Happier Citizens