



ชี้แจงแนวทางการพัฒนาองค์กร สู่ระบบราชการ 4.0

โดย
นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข
รองเลขาธิการ ก.พ.ร.





รายชื่อหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านเกณฑ์การประเมินฯ ประจำปี พ.ศ. 2564

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินตนเอง

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ตรวจพิจารณาผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ผ่านระบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ออนไลน์ จำนวน 164 หน่วยงาน (92 กรม 55 จังหวัด 12 องค์การมหาชน 8 หน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น) โดยมีหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านการตรวจพิจารณาจำนวน 74 หน่วยงาน ดังนี้

ส่วนราชการระดับกรม

- | | | | |
|--|--|---|--|
| ❖ กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร | ❖ กรมปศุสัตว์ | ❖ กรมทรัพย์สินทางปัญญา | ❖ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา |
| ❖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | ❖ กรมพัฒนาที่ดิน | ❖ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ | ❖ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข |
| ❖ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน | ❖ กรมการขนส่งทางบก | ❖ กรมการปกครอง | ❖ กรมโรงงานอุตสาหกรรม |
| ❖ กองทัพอากาศ | ❖ กรมทางหลวง | ❖ กรมที่ดิน | ❖ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม |
| ❖ กองบัญชาการกองทัพไทย | ❖ กรมควบคุมมลพิษ | ❖ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | ❖ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม |
| ❖ กรมธนารักษ์ | ❖ กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง | ❖ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย | ❖ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม |
| ❖ กรมศุลกากร | ❖ กรมทรัพยากรน้ำ | ❖ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ | ❖ สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม |
| ❖ กรมสรรพสามิต | ❖ กรมทรัพยากรน้ำบาดาล | ❖ กรมบังคับคดี | ❖ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน |
| ❖ กรมสรรพากร | ❖ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | ❖ กรมราชทัณฑ์ | ❖ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา |
| ❖ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ | ❖ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | ❖ กรมสอบสวนคดีพิเศษ | ❖ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร |
| ❖ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา | ❖ กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ | ❖ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม | |
| ❖ กรมกิจการเด็กและเยาวชน | ❖ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน | ❖ กรมการจัดหางาน | |
| ❖ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว | ❖ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน | ❖ สำนักงานประกันสังคม | |
| ❖ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ | ❖ กรมการค้าต่างประเทศ | ❖ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน | |
| ❖ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | ❖ กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ | ❖ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ | |
| ❖ กรมประมง | | ❖ กรมสุขภาพจิต | |
| | | ❖ กรมอนามัย | |

❖ หน่วยงานที่ผ่านเข้ารอบเขียน App เป็นปีแรก

❖ หน่วยงานที่เคยผ่านเข้าสู่รอบเขียน App

ส่วนราชการระดับจังหวัด

- | | | | |
|---------------------|--------------------|----------------------|-----------------------|
| ❖ จังหวัดขอนแก่น | ❖ จังหวัดพังงา | ❖ จังหวัดศรีสะเกษ | ❖ จังหวัดสระบุรี |
| ❖ จังหวัดเชียงใหม่ | ❖ จังหวัดพิจิตร | ❖ จังหวัดสมุทรปราการ | ❖ จังหวัดสุพรรณบุรี |
| ❖ จังหวัดตราด | ❖ จังหวัดมหาสารคาม | ❖ จังหวัดสมุทรสาคร | ❖ จังหวัดสุราษฎร์ธานี |
| ❖ จังหวัดนครราชสีมา | | | |

องค์การมหาชน

- | | |
|--|--|
| ❖ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) | ❖ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ |
| ❖ สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | ❖ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) |

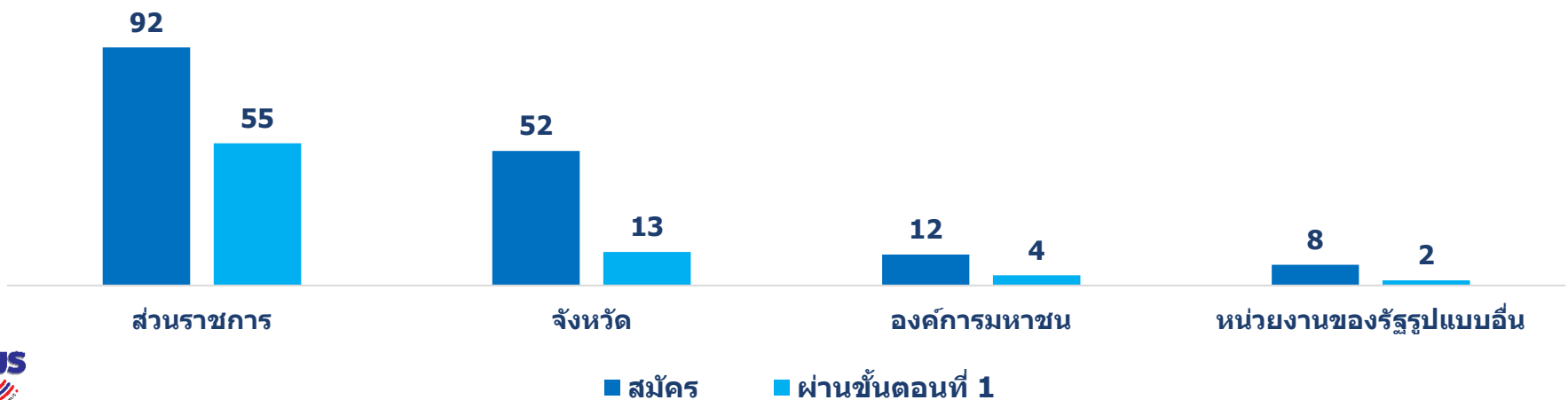


สรุปผลการสมัครรางวัล PMQA 4.0 พ.ศ. 2564

»» สถิติภาพรวม รางวัล PMQA 4.0

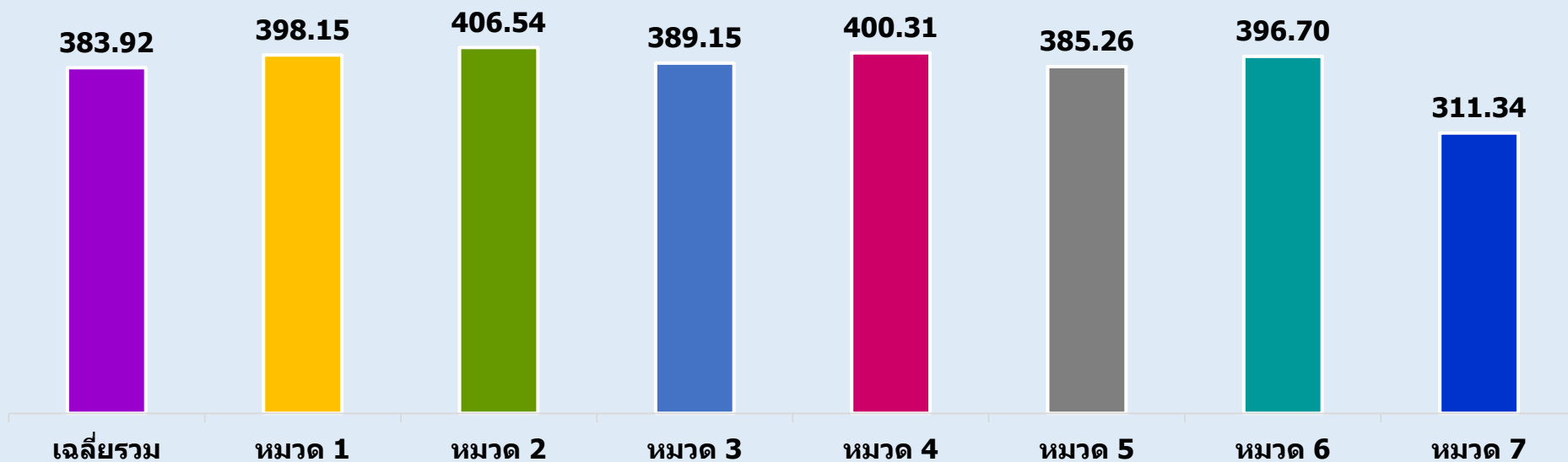


»» สถิติการสมัครและผ่านการประเมินขั้นตอนที่ 1 (แยกประเภทหน่วยงาน)



คะแนนเฉลี่ยแต่ละหมวดของทุกหน่วยงานที่ประเมินตนเองเข้ามา รอบสมัครรางวัล PMQA 4.0

ค่าเฉลี่ยของหน่วยงานที่ประเมินทั้งหมด



1

รวบรวมและนำเสนอผลการดำเนินงานที่โดดเด่นที่เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในแต่ละด้าน

2

ยกตัวอย่างผลการดำเนินงานประกอบในแต่ละประเด็นอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับเกณฑ์

3

นำเสนอความเป็นต้นแบบในด้านต่างๆ ทั้งการพัฒนานวัตกรรม การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและ **Big data**

4

นำเสนอการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ สอดคล้องกับพันธกิจหลัก มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการติดตามและกำหนดตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการ (**Leading indicator**)

5

นำเสนอตัวชี้วัดที่มีความโดดเด่นและสามารถวัดได้ชัดเจน เช่น ร้อยละ/อัตราส่วน หลักเลียงตัววัดระดับความสำเร็จซึ่งปกติมักจะดำเนินการได้ **100 %** รวมทั้งการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายเพื่อรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้ได้อย่างต่อเนื่อง

6

บริหารจัดการพื้นที่ในการนำเสนอผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และโน้ตประเด็นสำคัญที่อยากนำเสนอในแต่ละหมวดและตรวจสอบความครบถ้วนอีกครั้ง

7

นำเกณฑ์ **PMQA 4.0** สู่การปฏิบัติผ่านการบริหารยุทธศาสตร์และการดำเนินงานตามพันธกิจหลักรวมแสดงพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง

✘ Don'ts

- 1 นำเสนอผลงานดำเนินงานระดับพื้นฐานหรือเกณฑ์ PMQA รายหมวด
- 2 อธิบายผลการดำเนินงานโดยการทวนคำถามเกณฑ์และไม่แสดงตัวอย่างผลการดำเนินงาน
- 3 นำเอาเกณฑ์ PMQA 4.0 ไปใช้แบบแยกส่วนหรือใช้ปรับปรุงบางจุด ทำให้ขาดความเชื่อมโยงและบูรณาการ
- 4 นำเสนอผลงานซ้ำ ๆ หลายที่ เช่น นวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ในหลายหมวด และไม่ระบุที่มาของนวัตกรรมว่าสอดคล้องกับการความต้องการของผู้รับบริการอย่างไร กรณีดำเนินการร่วมกับเครือข่ายก็ไม่ได้แสดงถึงวิธีการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนจนพัฒนาเป็นนวัตกรรม
- 5 การนำเสนอการเทคโนโลยีในการปรับปรุงกระบวนการทำงานทั่วไปที่ยังไม่มีผลกระทบสูงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน เช่น การประชุมออนไลน์ การใช้ VDO Conference การใช้ไลน์ในการส่งข้อมูล เป็นต้น
- 6 นำเสนอกระบวนการทำงานที่ไม่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกับส่วนราชการอื่น และไม่สอดคล้องกับพันธกิจหลัก เช่น กระบวนการประชุมติดตามงานออนไลน์ กระบวนการการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการการจัดการความรู้ภายในองค์กร
- 7 มีการติดตามและนำเสนอตัวชี้วัดที่ไม่มีผลกระทบต่อการสร้างขีดความสามารถของประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ทั้งในหมวด 6 และหมวด 7)
- 8 ให้ความสำคัญกับคะแนนระดับ Significance มากกว่าการพัฒนากระบวนการ 4.0 อย่างจริงจัง

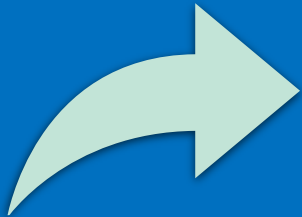
ข้อสังเกตภาพรวมจากการตรวจประเมินขั้นตอนที่ 1

- 1** การดำเนินผลกระทบทางลบ (หน่วยงานนำเสนอประเด็นที่ไม่ต่อเนื่องร้อยเรียงกัน เนื่องจากอาจจะมีผลกระทบทางลบหลายเรื่อง แต่ควรเป็นเรื่องเดียวกันทั้งมาตรการ ตัววัด การติดตามการจัดการผลกระทบต่อต้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม)
- 2** แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อความท้าทาย ข้อมูลที่นำมาตอบมีความท้าทาย แต่ควรสอดคล้องตามลักษณะสำคัญขององค์การด้วย
- 3** โอกาสในการสร้างกลยุทธ์ใหม่ๆ (มีการระบุชื่อกลยุทธ์ แต่ไม่ได้อธิบายว่า ทำไมจึงเป็นกลยุทธ์ใหม่ ๆ)
- 4** นวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม/เฉพาะบุคคล ควรเขียนให้เห็นที่มาที่ไป
- 5** หน่วยงานมีแผนรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล (ขอให้อธิบายถึงแผนที่ทำ)
- 6** การกำหนดตัววัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ (หน่วยงานยังขาดความเข้าใจของตัววัดควบคุม หรือ **Leading indicator** (ตัววัดทำนาย) มักจะรายงาน **Lagging indicator** (ผลลัพธ์ปลายทาง) เช่น ร้อยละของรายได้จากการท่องเที่ยว
- 7** การตอบคำถามหมวด 6 หน่วยงานยังไม่มองภาพรวมของกระบวนการทำงานทั้งหมด แต่นำเสนอแบบแยกส่วน (ทั้งกระบวนการทำงานหลัก กระบวนการสนับสนุน ตัววัดในการควบคุม ตัววัดผลลัพธ์ การปรับปรุงกระบวนการ)
- 8** การตั้งค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ไม่ได้ตั้งเป้าหมายเพื่อรักษาระดับมาตรฐานผลการดำเนินงานตามแนวทางของ **PMQA 4.0** ซึ่งการตั้งเป้าหมายดังกล่าว จะต้องมีการขยับเป้าหมายตามระดับพัฒนางาน

ปัญหาที่พบบ่อยจากหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



ตัวชี้วัดใหม่ จึงไม่มีผลการดำเนินงานย้อนหลัง ทำให้ไม่รู้ Trend การปรับปรุงผลดำเนินการ หรือผลที่ดีอย่างต่อเนื่อง



การตั้งค่าเป้าหมายที่ไม่ท้าทาย เนื่องจากค่าเป้าหมายในเกณฑ์มาตรฐาน รางวัลฯ ต้องมีความท้าทาย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการยกระดับการพัฒนาการทำงาน



การกำหนดตัวชี้วัดเชิงกิจกรรม ระดับความสำเร็จ ร้อยละความสำเร็จตามแผน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวไม่สะท้อนผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0





พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

Good Governance for Better Life

