



คู่มือการรับสมัครและพิจารณา

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ประจำปี 2569



ตราสัญลักษณ์และความหมายรางวัล
รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



สัญลักษณ์

รูปยอดเขาสูง มีดวงดาวเจ็ดจรัสอยู่ด้านบน ฉากหลังเป็นผืนธงโบกสะบัด

องค์ประกอบ

ดวงดาวเปล่งประกายสุกใส

หมายถึง ความสำเร็จ จุดหมาย จุดสูงสุด ความเป็นเลิศ

ยอดเขาสูง

หมายถึง หนทางยาวไกล ต้องมานะบากบั่น ต้องก้าวเดินไปอย่างช้า ๆ ด้วยความระมัดระวังและมั่นคง

ผืนธงโบกสะบัด

หมายถึง ความยินดีในความสำเร็จที่มอบให้กับองค์กรที่ได้รับรางวัล

ความหมาย

เป็นรางวัลสูงสุดที่มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ซึ่งได้มาด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน หลอมรวม กับความตั้งใจจริงของทุกคนในองค์กร เพื่อนำพาองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	1
หลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี 2568	4
1. ประเภทรางวัลที่เปิดรับสมัคร	4
2. เกณฑ์การพิจารณารางวัล	4
3. เกณฑ์การให้คะแนนรางวัล	4
4. เงื่อนไขการสมัครและพิจารณารางวัล	6
5. ช่องทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	7
6. เอกสารประกอบการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	8
7. เกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	9
8. ขั้นตอนและประเด็นการพิจารณาให้รางวัล	15
9. ปฏิทินการสมัครรางวัล	20
10. ค่าธรรมเนียม	20
11. ช่องทางการติดต่อ	20
ภาคผนวก 1 แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	22
ภาคผนวก 2 แบบฟอร์มการสมัครรางวัล PMQA ระดับดีเด่น และรายหมวด (เกณฑ์ PMQA 2562)	24
ภาคผนวก 3 แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562	68
ภาคผนวก 4 แบบฟอร์มการสมัคร เกณฑ์ PMQA 4.0	80
ภาคผนวก 5 แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0	106

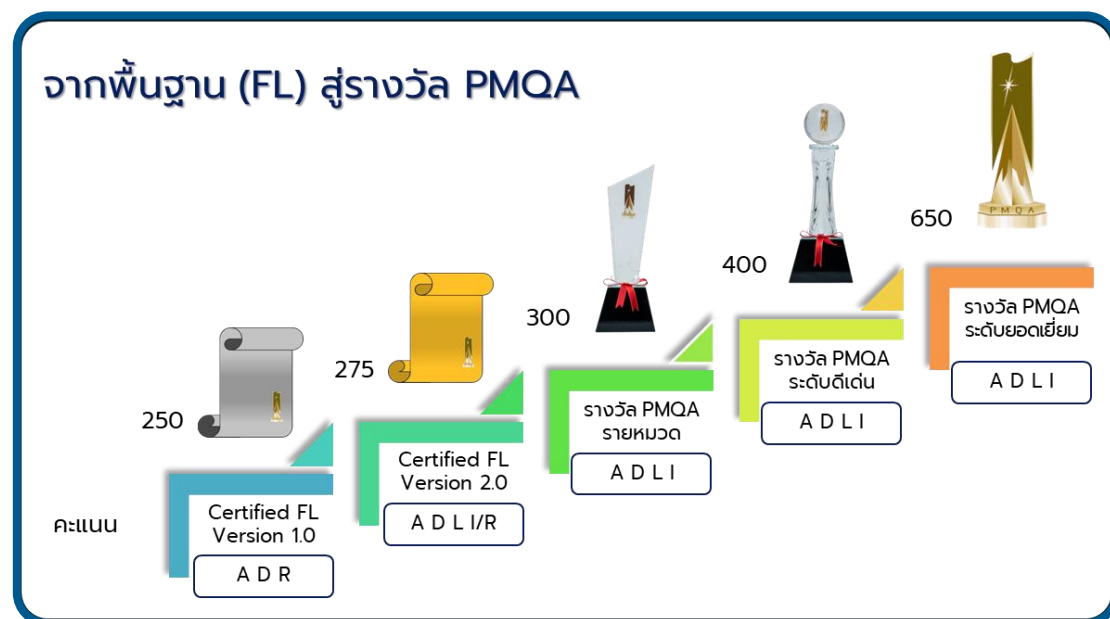


มติคณะรัฐมนตรีในการประชุม เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐใช้เป็นเครื่องมือ ผลักดันให้การพัฒนากระบวนการบริหารมีประสิทธิภาพและยั่งยืน และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว โดยจัดให้มีรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และมีผลดำเนินการปรับปรุงองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างโดดเด่น

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) ปีละ 2 หมวด จนครบถ้วนทั้ง 6 หมวดในปี พ.ศ. 2554 โดยนำพื้นฐานแนวคิดมาจากสาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและนำมาผนวกกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับของการพัฒนาองค์กรขั้นต้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นกรอบการประเมินที่สามารถบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

การส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานให้เทียบเท่าสากลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และมุ่งเข้าสู่องค์การที่เป็นเลิศ มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Government) ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างผลลัพธ์ที่มีคุณค่าให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการบริหารรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานภาครัฐ และในปี พ.ศ. 2558 ได้กำหนดให้มีรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด ซึ่งการกำหนดรางวัลดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิด “การปรับปรุงทีละขั้น” เมื่อหน่วยงานภาครัฐใดผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) ครบทุกหมวดแล้ว จะได้รับการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified Fundamental Level) และหน่วยงานภาครัฐปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่องจนมีความโดดเด่นในหมวดใดหมวดหนึ่ง จะสามารถขอรับ “รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด” ในหมวดนั้น ๆ และพัฒนาไปสู่ “รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น” และ “รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับยอดเยี่ยม” ต่อไป (ภาพที่ 1)

จากพื้นฐาน (FL) สู่รางวัล PMQA



ภาพที่ 1 เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ในปี พ.ศ. 2562 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทบทวนและปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พ.ศ. 2562 ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับบริบทความเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน นำมาสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 (ภาพที่ 2) มาใช้ประกอบการพิจารณา รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น และรายนาม จนถึงปัจจุบัน



ภาพที่ 2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562

สำหรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) มีที่มาจากคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 มีมติให้หน่วยงานภาครัฐ (ส่วนราชการ จังหวัด และองค์การมหาชน) พัฒนางค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 โดยมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทำหน้าที่ส่งเสริมและดำเนินการตรวจรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามมติ

คณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ขึ้น (ภาพที่ 3) เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 และนำไปส่งเสริม เพื่อการยกระดับหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 และเพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติและแรงจูงใจให้กับหน่วยงานที่มุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ.ก.พ.ร.) เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการประชุม ครั้งที่ 4/2561 เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2561 ได้มีมติให้นำเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 และเปิดรับสมัครรางวัล PMQA 4.0 ในปี พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา เป็นเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และเพื่อให้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการทบทวนปรับปรุงเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณารางวัลฯ ประจำปี 2567 เป็นต้นมา



ภาพที่ 3 หลักเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (ฉบับปรับปรุง ปี 2567 เพิ่มเติม)
แก้ไข ณ วัน 27 พฤศจิกายน 2568

หลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2569



1. ประเภทรางวัลที่เปิดรับสมัคร

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เปิดรับสมัคร 3 ประเภทรางวัล ได้แก่

- 1) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ระดับดีเด่น
- 2) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายหมวด ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล ได้แก่
 - รางวัลหมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม
 - รางวัลหมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
 - รางวัลหมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - รางวัลหมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้
 - รางวัลหมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
 - รางวัลหมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม
- 3) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0)



2. เกณฑ์การพิจารณารางวัล

- 1) รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น พิจารณาโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 (PMQA 2562)
- 2) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด พิจารณาโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 (PMQA 2562)
- 3) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 พิจารณาโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (ฉบับปรับปรุง ปี 2567 เพิ่มเติม) แก่ไข ณ วันที่ 27 พฤศจิกายน 2568



3. เกณฑ์การให้คะแนนรางวัล

- 1) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น (400 คะแนน)
 - 1.1) ทุกหมวดจะต้องได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 40 ของคะแนนประจำหมวด ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปี พ.ศ. 2562 และต้องมีคะแนนรวม 400 คะแนนขึ้นไป ดังตารางที่ 1
 - 1.2) ส่วนราชการต้องเป็นต้นแบบให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
 - 1.3) ส่วนราชการต้องแสดงให้เห็นถึงการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
 - 1.4) ผลลัพธ์ของการดำเนินงานของส่วนราชการต้องสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาที่สอดคล้องตามมาตรฐานการดำเนินการทั้ง 6 หมวดอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น

หมวด/หัวข้อ	คะแนนเต็ม	รางวัลฯ ระดับดีเด่น (400)
1. การนำองค์การ	120	48
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	80	32
3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	110	44
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	100	40
5. บุคลากร	90	36
6. การปฏิบัติการ	100	40
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ	60	24
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70	28
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	70	28
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	70	28
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต	60	24
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน	70	28
<i>Total</i>	<i>1000</i>	<i>400</i>

2) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด (300 คะแนน)

2.1) หมวดที่ขอรับรางวัลจะต้องได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนประจำหมวด ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปี พ.ศ. 2562

2.2) ทุกหมวดต้องได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 25 ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 และต้องมีคะแนนรวม 300 คะแนนขึ้นไป

2.3) คะแนนของหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหมวดที่ขอรับรางวัลต้องมีคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 และหมวดอื่น ๆ ต้องได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 25 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด

หมวด	เกณฑ์การให้คะแนน	รางวัลหมวด 1	รางวัลหมวด 2	รางวัลหมวด 3	รางวัลหมวด 4	รางวัลหมวด 5	รางวัลหมวด 6
1	120	60	30	30	30	30	30
2	80	20	40	20	20	20	20
3	110	27.5	27.5	55	27.5	27.5	27.5
4	100	25	25	25	50	25	25
5	90	22.5	22.5	22.5	22.5	45	22.5
6	100	25	25	25	25	25	50
7.1	60	18	18	15	15	15	18
7.2	70	17.5	17.5	21	17.5	17.5	17.5
7.3	70	17.5	17.5	17.5	17.5	21	17.5
7.4	70	21	17.5	17.5	17.5	17.5	17.5
7.5	60	15	18	15	15	15	15
7.6	70	17.5	17.5	17.5	21	17.5	21
รวม	1000	300	300	300	300	300	300

3) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (400 คะแนน)

พิจารณาโดยใช้เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ดังนี้

- ผลการตรวจประเมินมีคะแนนรวม ระหว่าง 300 - 399 คะแนนขึ้นไป จะได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับพื้นฐาน (Basic)
- ผลการตรวจประเมินมีคะแนนรวมของทุกหมวดตั้งแต่ 400 คะแนน จึงจะได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า (Advance)
- ผลการตรวจมีผลคะแนนรวมทุกหมวด ตั้งแต่ 470 คะแนนขึ้นไป จะได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significant)



4. เงื่อนไขการสมัครและพิจารณารางวัล

1) ประเภทของหน่วยงานที่สมัคร

1.1) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด และระดับดีเด่นที่ใช้เกณฑ์ PMQA ปี พ.ศ. 2562 ต้องเป็นส่วนราชการระดับกระทรวง กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์การมหาชน และหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ ที่ผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 1 (Certified FL Version 1.0) หรือมีคะแนน PMQA 4.0 ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ปีที่ผ่านมา ไม่น้อยกว่า 400 คะแนน

1.2) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ที่ใช้เกณฑ์ PMQA 4.0 (ฉบับปรับปรุง ปี 2567 เพิ่มเติม) ต้องเป็นส่วนราชการระดับกระทรวง กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์การมหาชน และหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งมีคะแนน PMQA 4.0 ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพฯ ปีที่ผ่านมา ไม่น้อยกว่า 400 คะแนน

1.3) ต้องเป็นหน่วยงานที่มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ เป็นที่ยอมรับ และไม่มีเรื่องเสื่อมเสีย ปรากฏเป็นข่าวในสังคม

2) เงื่อนไขการสมัคร

2.1) กรณีสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายนาม สามารถเสนอขอรับรางวัลได้ไม่เกิน 3 หมวดในปีเดียวกัน

2.2) กรณีสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 ต้องเป็นหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายนาม มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 หมวด

2.3) กรณีสมัครทั้งรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น และรางวัลฯ รายนามในปีเดียวกัน หากผลการพิจารณาผ่านระดับดีเด่น ในขั้นตอนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ จะไม่พิจารณารางวัลรายนามในปีนั้น เนื่องจากรางวัลระดับดีเด้นมีระดับคะแนนสูงที่สุด และครอบคลุมการพิจารณาทั้ง 6 หมวด

2.4) กรณีส่วนราชการระดับกระทรวง กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น ที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายนาม ก่อนปี พ.ศ. 2562 ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550 และ พ.ศ. 2558 สามารถสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายนาม ในหมวด "เดิม" ที่ "เคย" ได้รับรางวัลแล้ว เพื่อขอรับการตรวจประเมินยืนยันมาตรฐานและความโดดเด่นของการดำเนินการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562

2.5) กรณีส่วนราชการระดับกระทรวง กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานของรัฐประเภทอื่นที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 แล้ว สามารถสมัครขอรับรางวัลฯ เพื่อการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ในระดับที่สูงขึ้นได้ในแต่ละปี



5. ช่องทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

รับสมัครผ่านเว็บไซต์ <https://awards.opdc.go.th/>



6. เอกสารประกอบการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

6.1 การสมัครรางวัลฯ ระดับดีเด่น ตามเกณฑ์ PMQA 2562

ตารางที่ 3 เอกสารประกอบการสมัครรางวัลฯ ระดับดีเด่น

รายการเอกสาร	ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2
1. แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลฯ (ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน และรายละเอียดการสมัคร)	✓	
2. แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การ (Organization Profile: OP)	✓	
3. แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล	✓	
4. แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7	✓	
5. แบบฟอร์มที่ 5 แบบสรุปผู้บริหาร		✓
6. แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการพัฒนาองค์การ (Application Report) ส่วนที่ 2 - 1 และ ส่วนที่ 2 - 2		✓

รายละเอียดแบบฟอร์มการสมัครสามารถศึกษาได้จาก ภาคผนวก 1-2

6.2 การสมัครรางวัลฯ รายหมวด ตามเกณฑ์ PMQA 2562

ตารางที่ 4 เอกสารประกอบการสมัครรางวัลฯ รายหมวด

รายการเอกสาร	ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2
1. แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลฯ (ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน และรายละเอียดการสมัคร)	✓	
2. แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การ (Organization Profile: OP)	✓	
3. แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล	✓	
4. แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7	✓	
5. แบบฟอร์มที่ 5 แบบสรุปผู้บริหาร		✓
6. แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการพัฒนาองค์การ (Application Report) ส่วนที่ 2 - 3		✓

รายละเอียดแบบฟอร์มการสมัครสามารถศึกษาได้จาก ภาคผนวก 1-2

6.3 การสมัครรางวัลฯ ตามเกณฑ์ PMQA 4.0

ตารางที่ 5 เอกสารประกอบการสมัครรางวัลฯ PMQA 4.0

รายการเอกสาร	ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2
1. แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลฯ (ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน และรายละเอียดการสมัคร)	✓	
2. แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การ (Organization Profile: OP)	✓	
3. แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7	✓	
4. แบบฟอร์มที่ 5 แบบสรุปผู้บริหาร		✓
5. แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการดำเนินการสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)		✓

รายละเอียดแบบฟอร์มการสมัครสามารถศึกษาได้จาก ภาคผนวก 1 และ 4



7. เกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

7.1 กรณีสมัครรางวัลฯ ระดับดีเด่น/รายการยอดเยี่ยม ตามเกณฑ์ PMQA 2562

การประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น/รายการยอดเยี่ยม ตามเกณฑ์ PMQA 2562 ในหมวด 1 – 6 มีการพิจารณาตาม 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ แนวทาง (Approach: A) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment: D) การเรียนรู้ (Learning: L) และการบูรณาการ (Integration: I) โดยประเด็นเหล่านี้ใช้เป็นกรอบในการประเมินความเป็นระบบ ความต่อเนื่อง และความเชื่อมโยงของการดำเนินการภายในองค์การ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) **แนวทาง (Approach-A)** หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อให้กระบวนการบรรลุผล ซึ่งแนวทางนั้นต้องสามารถนำไปใช้ได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ

2) **การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment-D)** หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทางไปปฏิบัติในทุกส่วนราชการที่ควรนำไปใช้

3) **การเรียนรู้ (Learning-L)** หมายถึง การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยการแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและการปรับปรุงกระบวนการภายในส่วนราชการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

4) **การบูรณาการ (Integration-I)** หมายถึง ความสอดคล้องทั้งการใช้แนวทาง ตัวชี้วัด สารสนเทศ การวิเคราะห์ ระบบการปรับปรุงที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ขององค์การ และช่วยเสริมกระบวนการทั่วทั้งองค์การ

สำหรับหมวด 7 “ผลลัพธ์การดำเนินการ” เป็นส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จจากการดำเนินการตามกระบวนการในหมวด 1-6 ว่ามีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าประสงค์ขององค์การโดยมีการพิจารณาในหมวดนี้จึงให้ความสำคัญกับผลลัพธ์เชิงประจักษ์ ครอบคลุมทั้งด้านพันธกิจหลัก ผู้รับบริการ บุคลากร การนำองค์การ การเงิน และกระบวนการภายใน เพื่อแสดงถึงสมรรถนะและความยั่งยืนขององค์การ โดยผลลัพธ์จะพิจารณาครอบคลุม 6 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 (7.1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

- ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- ตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

มิติที่ 2 (7.2) ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ตัวชี้วัดด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มิติที่ 3 (7.3) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

- ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- ตัวชี้วัดด้านบรรยากาศการทำงาน
- ตัวชี้วัดด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
- ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

มิติที่ 4 (7.4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

- ตัวชี้วัดด้านการนำองค์การ
- ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์การ
- ตัวชี้วัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ
- ตัวชี้วัดด้านการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม
- ตัวชี้วัดด้านสังคมและชุมชน

มิติที่ 5 (7.5) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

- ตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน
- ตัวชี้วัดด้านการเติบโต

มิติที่ 6 (7.6) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน

- ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ
- ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- ตัวชี้วัดด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ทั้งนี้ การประเมินผลลัพธ์จะพิจารณาตาม 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

- 1) ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย (Level-Le)
- 2) แนวโน้มของผลการดำเนินการ (Trend-T) แสดงทิศทางของผลลัพธ์และอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานของส่วนราชการ เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการย้อนหลัง 3 ปี
- 3) ผลการดำเนินการเปรียบเทียบ (Comparison-C) แสดงผลลัพธ์เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์การอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน หรือที่เลือกมาอย่างเหมาะสม
- 4) ความครอบคลุมและความสำคัญของผลลัพธ์ (Linkage-Li) แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญทั้งหมดและแยกตามกลุ่มที่จำแนกไว้

การให้คะแนนในการประเมินจะพิจารณาตามประเด็นหลักดังกล่าว โดยแบ่งระดับคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด (เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 หน้า 79 - 85) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6 การพิจารณารางวัลฯ ระดับดีเด่น/รายการหมวด หมวด 1 - 6

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	A: ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศไม่ชัดเจน D: ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย L: ไม่มีผลเห็นชัดเจนในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่มีผลที่เห็นชัดเจนสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันระหว่างระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรืองานดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%, 15%, 20% หรือ 25%	A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มแนวทางอย่างเป็นระบบขั้นตอนของตัวอย่างข้อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อปฏิบัติแต่เห็นเป็นขึ้นเป็นอันเฉพาะกับพื้นที่หรืองานที่ต้องรับผิดชอบ L: แนวทางใหม่เริ่มมีการปรับปรุงแก้ไขโดยอาศัยแนวทางเดิมเป็นหลัก แนวทางดังกล่าวยังไม่เป็นระบบครบวงจรหรือขาดการประสานงานที่ดี I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรืองานส่วนหนึ่ง โดยส่วนใหญ่ยังดำเนินการร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: แสดงให้เห็นว่าแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อปฏิบัติ ดำเนินการในพื้นที่หรืองานบางส่วนเพื่อปฏิบัติเป็นขึ้นเป็นอัน L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญของคำถามและในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
50%, 55%, 60% หรือ 65%	A: แสดงให้เห็นว่าแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อปฏิบัติเป็นอย่างดี ดำเนินการปฏิบัติบางส่วนแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน L: มีระบบการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กรและในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	A: แสดงให้เห็นว่าแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อคำถามต่าง ๆ ของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่มีความแตกต่างจากการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ L: มีระบบการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ในระดับองค์กร รวมถึงการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอย่างเป็นผลการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร I: แนวทางมีบูรณาการอย่างครอบคลุมต่อความต้องการของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กรและในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
90%, 95% หรือ 100%	A: แสดงให้เห็นว่าแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อคำถามต่าง ๆ ของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีมติดังเนื่องความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรืองานใด ๆ L: มีระบบการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และผลการเรียนรู้ในระดับองค์กรที่ชัดเจน รวมถึงนวัตกรรม ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ต่อเนื่องในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอย่างเป็นผลการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร I: แนวทางมีการบูรณาการอย่างสมบูรณ์ต่อความต้องการของส่วนราชการที่สำคัญในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กรและในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

ตารางที่ 7 การพิจารณารางวัลฯ ระดับดีเด่น/รายนาม หมวด 7

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	Le: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ที่การดำเนินการของส่วนราชการ และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่อยู่ในเรื่องที่รายงานไว้ T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่มีตามแนวโน้มหรือข้อมูลที่มีแนวโน้มไปในทางลบ C: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเชิงเปรียบเทียบ I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่สำคัญต่อคู่เปรียบเทียบการอ้างพันธกิจและความต้องการของส่วนราชการ
10%, 15%, 20% หรือ 25%	Le: มีการรายงานผลลัพธ์ที่การดำเนินการของส่วนราชการเพียงบางเรื่องที่เกี่ยวข้องถึงส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในข้อคำถามของหัวข้อ และมีแนวโน้มระดับผลการดำเนินการที่ไปในทางเรื่อง T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลเพียงเล็กน้อย บางเรื่องมีแนวโน้มไปในทางลบ C: ไม่มีการรายงานผลในเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่สำคัญต่อคู่เปรียบเทียบการอ้างพันธกิจและความต้องการของส่วนราชการ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	Le: มีการรายงานผลลัพธ์ที่การดำเนินการที่ครอบคลุมมากขึ้นตามข้อคำถามของหัวข้อ T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลอยู่บ้าง และข้อมูลส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นแม้แนวโน้มไม่ชัด C: แสดงผลลัพธ์ในเชิงเปรียบเทียบในบางเรื่อง I: มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่สำคัญต่อการอ้างพันธกิจและความต้องการของส่วนราชการ
50%, 55%, 60% หรือ 65%	Le: มีการรายงานผลระดับผลลัพธ์ที่การดำเนินการในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการรับผิดชอบหลักของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในข้อคำถามของหัวข้อ T: แสดงถึงแนวโน้มที่ต่อเนื่องชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์ที่การดำเนินการของส่วนราชการ ในข้อคำถามที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรรบรวการและแผนปฏิบัติการ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	Le: มีการรายงานผลลัพธ์ที่การดำเนินการที่โดดเด่นในเรื่องที่มีความสำคัญต่อคำถามของหัวข้อส่วนใหญ่ T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการอ้างพันธกิจของส่วนราชการ C: มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลลัพธ์การดำเนินการในปัจจุบันในจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเปรียบเทียบ ซึ่งแสดงผลการดำเนินการในระดับสูง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก I: มีการรายงานผลลัพธ์ที่การดำเนินการของส่วนราชการ ในข้อคำถามที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรรบรวการและแผนปฏิบัติการ
90%, 95% หรือ 100%	Le: มีการรายงานผลลัพธ์ที่การดำเนินการที่ดีมากในเรื่องที่มีความสำคัญต่อคำถามของหัวข้อส่วนใหญ่ T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีขึ้นต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการอ้างพันธกิจของส่วนราชการ C: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีขึ้นต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการอ้างพันธกิจของส่วนราชการ และมีการเปรียบเทียบกับคู่เปรียบในระดับสูงสุด I: มีการรายงานผลลัพธ์ที่การดำเนินการของส่วนราชการ ในข้อคำถามที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรรบรวการและแผนปฏิบัติการ

7.2 กรณีสมัครรางวัล PMQA 4.0 ตามเกณฑ์ PMQA 4.0

การดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 หมวดกระบวนการ 1 – 6 หมวดละ 3 ประเด็น และหมวด 7 มี 6 ประเด็น รวมทั้งหมด 24 ประเด็นในการประเมิน โดยแต่ละประเด็น จะมีระดับการประเมินจะมีระดับการประเมิน 3 ระดับ ได้แก่ พื้นฐานก้าวหน้า และ พัฒนาจนเกิดผล

ทั้งนี้ ควรอธิบายให้ครบทุกประเด็นตามเกณฑ์ที่กำหนด และครอบคลุมทั้ง 3 มิติของการเป็น “ระบบราชการ 4.0” ได้แก่ ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน, ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง, และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย โดยควรอธิบายว่า หน่วยงานมี แนวทาง (Approach – A) ในการดำเนินงานอย่างไร มี การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment – D) ในระดับต่าง ๆ อย่างไร และมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพียงใด นอกจากนี้ ควรเชื่อมโยงให้เห็นถึง ผลลัพธ์ที่ชัดเจน (Results – R) ของการดำเนินงาน พร้อมทั้ง ยกตัวอย่างประกอบ เพื่อสื่อให้เห็นผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม รายละเอียดดังนี้

1. แนวทาง (Approach – A) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน สามารถทำซ้ำได้ และสามารถวัดผลได้

2. การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment – D) หมายถึง การนำแนวทางที่กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมทุกระดับ ทุกพื้นที่ มีการกำหนดความถี่ของการดำเนินงาน ตลอดจนระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนสำหรับแต่ละภารกิจตามแนวทาง (A)

3. ผลลัพธ์ (Results – R) หมายถึง ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด ได้แก่ ผลลัพธ์ของกระบวนการว่าบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดหรือไม่ รวมถึงประโยชน์ที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับอย่างเป็นรูปธรรม

สำหรับหมวด 7 ประกอบด้วยตัวชี้วัดผลลัพธ์ใน 6 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ มิติที่ 2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน มิติที่ 3 ด้านบุคลากร มิติที่ 4 ด้านการเป็นต้นแบบ มิติที่ 5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และมิติที่ 6 ด้านประสิทธิภาพและการจัดการกระบวนการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 (7.1) ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ โดยมีกลุ่มตัวชี้วัด ดังนี้

- ตัววัดตามภารกิจหลัก/การประเมินผลการปฏิบัติราชการ (ไม่น้อยกว่า 2 ตัว ไม่เกิน 3 ตัว)*
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์
- ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย
- การบรรลุนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด

มิติที่ 2 (7.2) ตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน โดยมีกลุ่มตัวชี้วัด ดังนี้

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก*
- นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ* (หน่วยบริการ)
- การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- เครือข่ายความร่วมมือ* (หน่วยนโยบาย)
- ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการของส่วนราชการ

มติที่ 3 (7.3) ตัวชี้วัดด้านบุคลากร โดยมีกลุ่มตัวชี้วัด ดังนี้

- นวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)
- การเรียนรู้และผลการพัฒนา
- ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง
- ความผูกพันของบุคลากร

มติที่ 4 (7.4) ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ โดยมีกลุ่มตัวชี้วัด ดังนี้

- รางวัลที่ได้รับจากภายนอก
- การนำ Best Practices ไปขยายผลภายในองค์กร
- รางวัลที่ได้รับจากส่วนราชการระดับกรม/ระดับกระทรวง
- ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่าง ๆ
- ตัววัดการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้น

มติที่ 5 (7.5) ตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม โดยมีกลุ่มตัวชี้วัด ดังนี้

- การบรรลุผลของตัววัดร่วม
- ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ
- ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม
- ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข
- ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

มติที่ 6 (7.6) ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการจัดการกระบวนการ โดยมีกลุ่มตัวชี้วัด ดังนี้

- ต้นทุนที่ลดลงในภาพรวม
- ประสิทธิภาพการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ
- นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ*
- ประสิทธิภาพของกระบวนการ*

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง กลุ่มตัวชี้วัดบังคับ



8. ขั้นตอนและประเด็นการพิจารณาให้รางวัล

การตรวจพิจารณารางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

8.1 ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจพิจารณาเอกสารการสมัครเบื้องต้น

กรณีสมัครรางวัลฯ ระดับดีเด่น

เงื่อนไขการพิจารณาผ่านการประเมิน ขั้นตอนที่ 1 ดังนี้

- 1) มีจำนวนตัวชี้วัดเหมาะสมสอดคล้องตามข้อ 1) ในทุกหมวด อย่างน้อยร้อยละ 50
- 2) จำนวนตัวชี้วัดตาม ข้อ 1) อย่างน้อย ร้อยละ 75 ของจำนวนตัวชี้วัดทุกหมวด มีสถิติผลการดำเนินงาน 3 จุด ย้อนหลังแนวโน้มที่ดีขึ้น และ ตัวชี้วัดมีผลดำเนินการปีล่าสุด บรรลุ ตามค่าเป้าหมาย

กรณีสมัครรางวัลฯ รายหมวด

เงื่อนไขการพิจารณาผ่านการประเมิน ขั้นตอนที่ 1 ดังนี้

- 1) มีจำนวนตัวชี้วัดเหมาะสมสอดคล้อง ที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จจากการดำเนินการตามกระบวนการกับหมวดที่สมัครรางวัล ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของตัวชี้วัดทั้งหมด สำหรับหมวดอื่น ๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของตัวชี้วัดทั้งหมด โดยหน่วยงานภาครัฐจะต้องนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินการของตัวชี้วัดทั้ง 6 มิติ (ตามเกณฑ์การพิจารณารางวัลฯ ข้อ 7.1 หน้า 9) เป็นข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ยกเว้น บางตัวชี้วัดที่ไม่ได้จัดเก็บเป็นประจำทุกปีสามารถรายงานผลเป็น 3 จุด ได้ เช่น รอบ 6 เดือน หรือ 2 ปี/ 1 ครั้ง
- 2) มีจำนวนตัวชี้วัด อย่างน้อย ร้อยละ 75 ของจำนวนตัวชี้วัดที่เหมาะสมสอดคล้อง ข้อ 1) ในหมวดที่สมัคร มีสถิติผลการดำเนินงาน 3 จุด ย้อนหลังแนวโน้มที่ดีขึ้น และตัวชี้วัดมีผลดำเนินการปีล่าสุดบรรลุตามค่าเป้าหมาย
- 3) มีจำนวนตัวชี้วัด อย่างน้อย ร้อยละ 25 ของจำนวนตัวชี้วัดที่เหมาะสมสอดคล้อง ข้อ 1) ในหมวดอื่น ๆ มีสถิติผลการดำเนินงาน 3 จุด ย้อนหลังแนวโน้มที่ดีขึ้น และ ตัวชี้วัดมีผลดำเนินการปีล่าสุดบรรลุตามค่าเป้าหมาย

จากการพิจารณาตัวชี้วัดตามหมวด ดังนี้

- หมวด 1 พิจารณา ตัวชี้วัดมิติ 7.1 และ 7.4
- หมวด 2 พิจารณา ตัวชี้วัดมิติ 7.1 และ 7.5
- หมวด 3 พิจารณา ตัวชี้วัดมิติ 7.2
- หมวด 4 พิจารณา ตัวชี้วัดมิติ 7.6
- หมวด 5 พิจารณา ตัวชี้วัดมิติ 7.3
- หมวด 6 พิจารณา ตัวชี้วัดมิติ 7.1 และ 7.6

ตัวอย่าง

กรณีหน่วยงานสมัครหมวด 1

เงื่อนไขที่ 1 มีจำนวนตัวชี้วัด ในมิติ 7.1 และ 7.4 เหมาะสมสอดคล้องตามข้อ 1) อย่างน้อยร้อยละ 50 และมีจำนวนตัวชี้วัด มิติ 7.2 7.3 7.5 และ 7.6 เหมาะสมสอดคล้องตามข้อ 1) อย่างน้อยร้อยละ 25

เงื่อนไขที่ 2 มีจำนวนตัวชี้วัดเหมาะสมสอดคล้องตามข้อ 1) มีสถิติผลการดำเนินงาน 3 จุด ย้อนหลังแนวโน้มที่ดีขึ้น และตัวชี้วัดมีผลดำเนินการปีล่าสุดบรรลุตามค่าเป้าหมาย อย่างน้อยร้อยละ 75 ในมิติ 7.1 และ 7.4

เงื่อนไขที่ 3 มีจำนวนตัวชี้วัดเหมาะสมสอดคล้องตามข้อ 1) มีสถิติผลการดำเนินงาน 3 จุด ย้อนหลังแนวโน้มที่ดีขึ้น และตัวชี้วัดมีผลดำเนินการปีล่าสุดบรรลุตามค่าเป้าหมาย อย่างน้อยร้อยละ 25 ในมิติ 7.2 7.3 7.5 และ 7.6

หมายเหตุ การจัดส่งตัวชี้วัดในแต่ละมิติ ไม่น้อยกว่า 6 ตัวชี้วัด และไม่เกิน 10 ตัวชี้วัด

กรณีสมัครรางวัลฯ ตามเกณฑ์ PMQA 4.0

เงื่อนไขการพิจารณาผ่านการประเมิน ขั้นตอนที่ 1 ดังนี้

ส่วนราชการจะต้องนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินการของตัวชี้วัดทั้ง 6 มิติ เป็นข้อมูลย้อนหลัง 2 จุด โดยนำเสนอตัววัด 5 ตัววัดต่อมิติ (ตัววัดมีเครื่องหมาย * กำกับ) ดังนี้

- มิติ 7.1 ต้องนำเสนอตัววัดบังคับ ในกลุ่มภารกิจหลัก/การประเมินการปฏิบัติราชการ* อย่างน้อย 2 ตัววัด หรือไม่เกิน 3 ตัววัด สำหรับตัวชี้วัดในกลุ่มอื่น ๆ สามารถนำเสนอได้กลุ่มละไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกัน 5 ตัววัด
- มิติ 7.2 นำเสนอตัววัดในแต่ละกลุ่ม ไม่เกิน 2 ตัววัด ในแต่ละมิติรวมกัน 5 ตัววัดมิติ โดยให้นำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีเครื่องหมาย * กำกับ) จำนวน 2 ตัววัด
 - กลุ่มความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก* จำนวน 1 ตัววัด ได้แก่
 - ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหน่วยงาน**
 - (ใช้ผล EIT Survey จาก ปปช.)

กรณีเป็นกรมบริการ/หน่วยบริการ ให้นำเสนอตัววัดบังคับ

- กลุ่มนวัตกรรมปรับปรุงการบริการ* จำนวน 1 ตัววัด ได้แก่
 - ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ**

กรณีเป็นกรมนโยบาย/หน่วยนโยบาย ให้นำเสนอตัววัดบังคับ

- กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือ* จำนวน 1 ตัววัด ได้แก่
 - ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของเครือข่าย**
- 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 (ตัววัดมีเครื่องหมาย * กำกับ) จำนวน 3 ตัววัด ดังนี้
 - กลุ่มนวัตกรรมการปรับปรุง* จำนวน 1 ตัววัด ได้แก่
 - ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ**
 - (ดำเนินการสำรวจโดย สพร.)
 - กลุ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ* จำนวน 2 ตัววัด ได้แก่
 - ร้อยละของชุดข้อมูลดิจิทัลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (Open Data)**
 - ร้อยละของฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบ Digitalized**

โดยในการประเมินจะพิจารณาจาก 5 ประเด็น ได้แก่

- 1) เป็นตัววัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน ในเชิงปริมาณ สามารถตั้งเป้าหมายวัดผลการปรับปรุงได้ เพื่อกำหนดระดับการพัฒนาและสอดคล้องกับการวัดในแต่ละมิติและกลุ่มตัววัด
- 2) ตัววัดมีการตั้งค่าเป้าหมายที่ท้าทาย (เป้าหมายในปัจจุบันต้องดีกว่า ค่าเฉลี่ยของ 2 จุดย้อนหลัง โดยใช้ศัณย 2 ตำแหน่ง ตามหลักคณิตศาสตร์)

- 3) มีผลการดำเนินการเชิงประจักษ์ โดยมีระดับการบรรลุของตัววัดในปัจจุบันเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย ดังนี้
- ตัวชี้วัดไม่เหมาะสม/ไม่สอดคล้องกับกลุ่มตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดซ้ำ เท่ากับ 0 คะแนน
 - ค่าเป้าหมายไม่ท้าทาย เท่ากับ 100 คะแนน
 - ผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย เท่ากับ 200 คะแนน
 - ผลการดำเนินงานไม่เกินร้อยละ 5 ของค่าเป้าหมาย เท่ากับ 300 คะแนน
 - ผลการดำเนินงานมากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของค่าเป้าหมาย เท่ากับ 400 คะแนน
 - ผลการดำเนินงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของค่าเป้าหมาย เท่ากับคะแนนเท่ากับ 500 คะแนน
- 4) ไม่นำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในมิติอื่น ๆ กรณีส่วนราชการรายงานซ้ำ จะไม่พิจารณาให้คะแนน
- 5) กรณีมีผลการดำเนินงานไม่ครบ 3 จุด หักจุดละ 100 คะแนน

ทั้งนี้ หากหน่วยงานมีผลการประเมินมากกว่า 375 คะแนน ขั้นตอนที่ 1 จะผ่านเข้าสู่การประเมิน ขั้นตอนที่ 2

รายละเอียดเพิ่มเติม หมวด 7 ศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ หลักเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (ฉบับปรับปรุง ปี 2567 เพิ่มเติม) แก้ไข ณ วันที่ 27 พฤศจิกายน 2568

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง กลุ่มตัวชี้วัดบังคับ, ** หมายถึง ตัวชี้วัดบังคับ

สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาผลลัพธ์การดำเนินการ และแจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการทราบผ่านระบบรางวัลเลิศรัฐ ภายใน 15 มกราคม 2569

8.2 ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจเอกสารรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report)

หน่วยงานภาครัฐที่ผ่านการพิจารณาในขั้นตอนที่ 1 จัดทำบทสรุปผู้บริหารที่แสดงความโดดเด่นของหมวดที่เสนอขอรับรางวัล/ความโดดเด่นของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามเกณฑ์ PMQA 2562 ความโดดเด่นของการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA 4.0 และความสำเร็จของการดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) ในระบบรางวัลเลิศรัฐ

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) เป็นเอกสารที่สะท้อนให้เห็นระบบบริหารจัดการและผลการดำเนินการขององค์กรโดยรวม

หน่วยงานต้องสามารถอธิบายระบบบริหารจัดการขององค์กรให้ผู้อ่านเข้าใจได้ รวมทั้งแสดงให้เห็นความโดดเด่นในการดำเนินการที่ชัดเจนซึ่งเป็นผลงาน ณ ปัจจุบัน โดยควรมีการอธิบายแนวคิดของการดำเนินการ ควรดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องจนบังเกิดผล รวมทั้งเชื่อมโยงให้เห็นผลสำเร็จของการดำเนินการที่ชัดเจน และควรยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสื่อสารระหว่างองค์กรและผู้ตรวจประเมิน ตลอดจนองค์กรอื่น ๆ ที่สนใจนำแนวทางที่ดีขององค์กรไปประยุกต์ใช้ อีกทั้งยังต้องมีความถูกต้องและสะท้อนระบบจริงขององค์กร ต้องเป็นหลักฐานของความมุ่งมั่น และความเป็นเจ้าของร่วมกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร โดย

เกณฑ์ PMQA 2562 เป็นกรอบในการอธิบาย และในการประเมินจะใช้แนวทางการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ แนวทาง (Approach-A) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment-D) การเรียนรู้ (Learning-L) และการบูรณาการ (Integration-I)

เกณฑ์ PMQA 4.0 ควรอธิบายให้ครบทุกประเด็นตามเกณฑ์ที่กำหนด และอธิบายให้ครอบคลุมทั้ง 3 มิติของการเป็นระบบราชการ 4.0 (ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย) โดยอธิบายให้เห็นถึง แนวทาง (Approach – A) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ

(Deployment – D) และ ผลลัพธ์ (Results – R) พร้อมทั้ง เชื่อมโยงให้เห็นผลสำเร็จของการดำเนินการที่ชัดเจน และควร “ยกตัวอย่างประกอบ” การอธิบายเงื่อนไขผ่านการประเมินในขั้นตอนที่ 2 ตามเกณฑ์ฯ ดังนี้

1) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562

➤ **รางวัลฯ ระดับดีเด่น** ส่วนราชการที่มีผลคะแนนการตรวจประเมินรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) ในภาพรวมตั้งแต่ 400 คะแนน

➤ **รางวัลฯ รายหมวด** ส่วนราชการที่มีผลคะแนนการตรวจประเมินรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) ในภาพรวมตั้งแต่ 300 คะแนน

2) หลักเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (ฉบับปรับปรุง ปี 2567 เพิ่มเติม) แก้ไข ณ วันที่ 27 พฤศจิกายน 2568

➤ **รางวัลฯ** กรณีหน่วยงานภาครัฐที่มีคะแนนการประเมินในขั้นตอนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) รวมตั้งแต่ 400 คะแนน

คณะทำงานตรวจประเมินเอกสารรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตรวจประเมินรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) ประชุมสรุปผลการตรวจรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรร่วมกับคณะทำงานกลั่นกรองผลการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และแจ้งผลการพิจารณาผ่านระบบรางวัลเลิศรัฐ ภายในวันที่ 30 เมษายน 2569

8.3 ขั้นตอนที่ 3 : การตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงาน

คณะทำงานตรวจประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตรวจพิจารณารางวัลในพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อยืนยันผลการตรวจรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) และค้นหาวิธีการปฏิบัติงานที่โดดเด่น ของหน่วยงานที่ผ่านการประเมินในขั้นตอนที่ 2 ตามเกณฑ์ฯ

คณะทำงานกลั่นกรองผลการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประชุมเพื่อกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน ก่อนนำเสนอ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพภาครัฐ พิจารณาตัดสินผลรางวัลฯ ต่อไป

8.4 ขั้นตอนที่ 4 : การพิจารณาตัดสินรางวัลของ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร. รายงานผลการตรวจประเมินต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อพิจารณาให้รางวัล ทั้งนี้ มีรายละเอียดขั้นตอนการตรวจประเมินรางวัล ดังภาพที่ 4

รายละเอียดขั้นตอนการตรวจประเมินรางวัล



หมายเหตุ อาจมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการตามความเหมาะสม

ภาพที่ 4 ขั้นตอนการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี 2569



9. ปฏิทินการสมัครรางวัล

กิจกรรม	รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 2562	รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0
ชี้แจงแนวทางการสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2569	27 พฤศจิกายน 2568 (องค์การมหาชน, ส่วนราชการ) 28 พฤศจิกายน 2568 (จังหวัด)	
หน่วยงานภาครัฐสมัครรางวัลออนไลน์ (ขั้นตอนที่ 1)	1 - 25 ธันวาคม 2567	
สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 1 ผ่านระบบออนไลน์	15 มกราคม 2569	
หน่วยงานภาครัฐที่ผ่านการพิจารณาขั้นตอนที่ 1 ประเมินขั้นตอนที่ 2 ผ่านระบบออนไลน์	15 มกราคม – 15 มีนาคม 2569	
สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 2 ผ่านระบบออนไลน์	30 เมษายน 2569	
ตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงาน (ขั้นตอนที่ 3) สำหรับผลงานที่ผ่านการพิจารณาขั้นตอนที่ 2	ระหว่างเดือนพฤษภาคม - กรกฎาคม 2569	
พิจารณาตัดสินรางวัลโดย อ.ก.พ.ร. ฯ และประกาศรายชื่อหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2569 ผ่านระบบออนไลน์	ภายในเดือนสิงหาคม 2569	
งานพิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2569	ภายในเดือนกันยายน 2569	



10. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม



11. ช่องทางการติดต่อสอบถาม

กองนวัตกรรมบริการภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ที่อยู่: 59/1 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์: 02 356 9999 ต่อ 8962, 8965, 8881, 8989
E-mail: pmqaawards@opdc.go.th



ภาคผนวก





ภาคผนวก 1
แบบฟอร์มที่ 1
เอกสารการสมัคร
รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน และรายละเอียดการสมัคร)



แบบฟอร์มที่ 1

เอกสารสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1. ชื่อหน่วยงาน
2. ประเภทหน่วยงาน
 - ☐ ส่วนราชการระดับกระทรวง
 - ☐ ส่วนราชการระดับกรม
 - ☐ ส่วนราชการระดับจังหวัด
 - ☐ สถาบันอุดมศึกษา
 - ☐ องค์การมหาชน
 - ☐ หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น
3. ประเภทรางวัลที่สมัคร
 - ☐ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น
 - ☐ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0)
 - ☐ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด (300 คะแนน) จำนวน หมวด (ไม่เกิน 3 หมวด)
 - ☐ หมวด 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม
 - ☐ หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
 - ☐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ☐ หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กรและการจัดการความรู้
 - ☐ หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
 - ☐ หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม
4. ผู้รับผิดชอบ
 - ชื่อ-สกุล
 - ตำแหน่ง
 - โทรศัพท์ โทรสาร.....
 - Email
5. ผู้ประสานงาน
 - ชื่อ-สกุล
 - โทรศัพท์ โทรสาร.....
 - Email

หมายเหตุ: แบบฟอร์มอาจปรับเปลี่ยนตามรูปแบบของเว็บไซต์



ภาคผนวก 2

แบบฟอร์มการสมัคร

รางวัล PMQA ระดับดีเด่น และรางวัลรายหมวด

(เกณฑ์ PMQA 2562)

กรอกในแบบฟอร์มออนไลน์

ทางเว็บไซต์ awards.opdc.go.th/

- (1) แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ขั้นตอนที่ 1)
- (2) แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญองค์กร (Organization Profile: OP) (ขั้นตอนที่ 1)
- (3) แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล (ขั้นตอนที่ 1)
- (4) แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7 (ขั้นตอนที่ 1)
- (5) แบบฟอร์มที่ 5 แบบสรุปผู้บริหาร (ขั้นตอนที่ 2)
- (6) แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการพัฒนาองค์กร (Application Report) (ขั้นตอนที่ 2)



แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การ

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ: (ผู้ส่งมอบ หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินงานของส่วนราชการ พันธมิตร หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงานของส่วนราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน ผู้ให้ความร่วมมือ หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการ ในการสนับสนุนการปฏิบัติการหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือเป็นครั้งคราว โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน มักไม่เป็นการ	พันธกิจ: วิสัยทัศน์: คำนิยาม: วัฒนธรรมองค์การ: (การกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติอุดมการณ์ของสมาชิกในองค์การ รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นสิ่งที่ทำให้ให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากองค์การอื่นๆ) งบประมาณ: รายได้: จำนวนบุคลากร: กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ: ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:	1. ภารกิจ/บริการหลัก: คุณลักษณะโดดเด่นของภารกิจ/บริการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: (กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรือจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จของส่วนราชการ) ความต้องการ:		ผู้รับบริการ: ความต้องการ: สภาพแวดล้อมการแข่งขัน: (ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในขณะนี้ รวมถึงแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจในการแข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์การ)
สมรรถนะหลักขององค์การ: (เรื่องที่สามารถมีความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญมากที่สุด และสร้างความสำเร็จให้กับส่วนราชการ)	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)	
แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)	
การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน:		

แบบฟอร์มที่ 3

แบบประเมินความพร้อมในการสมัครรับรางวัล

เกณฑ์การประเมินตนเอง		
ระดับ 0	-	• ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน
ระดับ 1	A D	• เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบแต่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ <u>น้อยมาก</u> • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแคใน <u>ขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน</u>
ระดับ 2	A D L	• เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ <u>เป็นส่วนใหญ่</u> • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่า <u>บางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น</u> • เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ
ระดับ 3	A D L I	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบและครอบคลุม <u>เกือบครบถ้วน</u> ทุกประเด็นต่าง ๆ • มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ <u>เป็นอย่างดี</u> ถึงแม้ว่า <u>อาจแตกต่างกันในบางพื้นที่</u> หรือบางหน่วยงาน • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และ <u>เริ่มใช้ผลการเรียนรู้</u> ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ • <u>เริ่มมีความสอดคล้อง</u> ไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์การตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
ระดับ 4	A D L I	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม <u>แต่ยังไม่ปรากฏประสิทธิผล</u> อย่างชัดเจน • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ <u>เป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่าง</u> ที่สำคัญ • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และ <u>มีการใช้การเรียนรู้</u> ในระดับองค์กร และ <u>การแบ่งปันความรู้</u> ในระดับองค์การส่งผลการปรับปรุงให้ดีขึ้น • มีแนวทางที่ <u>บูรณาการ</u> กับความต้องการขององค์การ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่น ๆ
ระดับ 5	A D L I	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมี <u>ประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์</u> ครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ <u>อย่างสมบูรณ์</u> โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการ <u>วิเคราะห์</u> และการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการ <u>สร้างนวัตกรรม</u> • มีแนวทางที่ <u>บูรณาการ</u> กับความต้องการขององค์การ <u>เป็นอย่างดี</u> ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ

หมายเหตุ: ความเป็นระบบ หมายถึง แนวทาง/กระบวนการมีการระบุระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตามประเมินผลแนวทาง/กระบวนการอย่างชัดเจน

ประสิทธิผล หมายถึง ระดับความสามารถที่กระบวนการสามารถตอบสนองจุดประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการดำเนินการ

นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงบริการ กระบวนการ และการปฏิบัติการขององค์การ รวมทั้งการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สอดคล้อง หมายถึง ความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันของระบบต่าง ๆ ในหน่วยงาน (แผน กระบวนการ สารสนเทศ การตัดสินใจด้านทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ และการเรียนรู้) เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญ

บูรณาการ หมายถึง การผสมกลมกลืนเป็นเนื้อเดียวกันของ (แผน กระบวนการ ข้อมูลและสารสนเทศ การตัดสินใจเกี่ยวกับทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์) เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญ

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 1 การนำองค์การ								
1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ	ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม							
	1	วิสัยทัศน์และค่านิยม - ผู้บริหารของส่วนราชามีส่วนร่วมในการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม - ผู้บริหารของส่วนราชการมีการดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการ						
	2	การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม - การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติตามหลักนิติธรรมความโปร่งใส และความมีจริยธรรม - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างสภาพแวดล้อมในองค์การเพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม						
	ข. การสื่อสาร							
	3	การสื่อสาร - ผู้บริหารของส่วนราชการมีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์การ พันธมิตรและกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่ม - ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้งใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ - ผู้บริหารของส่วนราชการให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และยกย่องชมเชย เพื่อกระตุ้นให้เกิดผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						



Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		ค. พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์การ						
	4	การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งความสำเร็จ - ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดทิศทางและสร้างสภาพแวดล้อมของส่วนราชการที่มุ่งเน้นการดำเนินการสู่ความสำเร็จทั้งในปัจจุบัน และอนาคต - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ • สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล • สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรให้คำนึงถึงผู้รับบริการ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา • สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ความคล่องตัวขององค์การ และโอกาสคุ้มครอง • การมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ระดับองค์กร และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของส่วนราชการ						
	5	การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง - ผู้บริหารของส่วนราชการกำหนดแนวทางการกลไกในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้ส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และส่งเสริมนวัตกรรม - ในการกำหนดความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ผู้บริหารของส่วนราชการพิจารณาถึงการสร้างความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ - การสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบของส่วนราชการ ผู้บริหาร และบุคลากร ต่อการดำเนินการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งดีและไม่ดีขององค์การ						
Average								



Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
1.2 การกำกับดูแลองค์การและการสร้างคุณูปการต่อสังคม	ก. การกำกับดูแลองค์การ							
	6	ระบบการกำกับดูแลองค์การ - ส่วนราชการดำเนินการในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับที่สำคัญ ต่อไปนี้ • ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ • ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ • การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ความรับผิดชอบต่อการนำองค์การของผู้บริหาร • ความรับผิดชอบต่อการวางแผนยุทธศาสตร์						
	7	การประเมินผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารส่วนราชการรวมทั้งระบบกำกับดูแลองค์การ - ผู้บริหารส่วนราชการและระบบกำกับดูแลองค์การใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการข้างต้นไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการนำองค์การ						
	ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม							
	8	การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ - ส่วนราชการดำเนินการในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต - ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกถึงความกังวลและผลกระทบเหล่านี้ รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิผล - ส่วนราชการมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่า - ส่วนราชการได้มีการกำหนดกระบวนการ ตัววัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการปฏิบัติงานของตน						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	9	การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม - ส่วนราชการดำเนินการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกด้านของส่วนราชการมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม - ส่วนราชการมีกระบวนการ และตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้ มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม - ส่วนราชการมีวิธีการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม						
	ค. การสร้างคุณูปการต่อสังคม							
	10	ความผาสุกของสังคม - ส่วนราชการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมถึงได้มีส่วนในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ						
	11	การสนับสนุนชุมชน - ส่วนราชการมีการพิจารณาถึงประโยชน์สุขและผลประโยชน์ต่อการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยอาจจะกำหนดกิจกรรมในยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติงานขององค์การ - ส่วนราชการมีการกำหนดชุมชนที่สำคัญของส่วนราชการ และมีการกำหนดกิจกรรมที่ส่วนราชการเข้าไปมีส่วนร่วม เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งต่อชุมชน ซึ่งรวมถึงกิจกรรมที่ใช้ประโยชน์ของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ - ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว						
Average								
Average Category 1								

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์								
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์							
	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนยุทธศาสตร์มีการกำหนดขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ และกำหนดผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ - มีกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว และมีวิธีการในการทำให้กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว - กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ได้คำนึงถึงความต้องการของส่วนราชการในด้านความคล่องตัว ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นในการริเริ่มเปลี่ยนแปลง						
	2	นวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการหรือยุทธศาสตร์ที่สร้างสภาพแวดล้อมในการกระตุ้นการสร้างนวัตกรรม และมีการบูรณาการนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ - มีโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของส่วนราชการ						
	3	การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญต่อไปนี้ • ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ • ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคต • จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และในสารสนเทศ • ความสามารถของส่วนราชการในการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ • ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กร						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	4	ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ - ส่วนราชการมีวิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการใด จะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบพันธมิตร และเครือข่ายความร่วมมือ การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพ - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดสมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ						
	ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์							
	5	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ - ส่วนราชการมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ มีการระบุกรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว และมีการกำหนดเป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เหล่านั้น - ส่วนราชการมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในด้านผลผลิตและบริการ ผู้รับบริการและกลุ่มเป้าหมาย ผู้ส่งมอบและพันธมิตร และได้วางแผนการปฏิบัติการไว้						
	6	การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสามารถตอบประเด็นต่อไปนี้ • ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ • ตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในผลผลิตและบริการ • การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และโอกาสในการสร้างสมรรถนะใหม่ • สร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทายในระยะสั้นและระยะยาว • สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด						
Average								

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ	ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ							
	7	การจัดทำแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว และแผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ						
	8	การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ - ส่วนราชการมีวิธีการในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการไปยังบุคลากรผู้ส่งมอบ พันธมิตร และเครือข่ายความร่วมมือที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ - ส่วนราชการมีวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้						
	9	การจัดสรรทรัพยากร - ส่วนราชการมีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านงบประมาณและด้านอื่น ๆ มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผนดังกล่าวเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจถึงความสำเร็จของส่วนราชการ						
	10	แผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้ - แผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่สนับสนุนการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว - แผนกลยุทธ์ดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากร และความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับความต้องการด้าน ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	11	ตัววัดผลการดำเนินการ - ส่วนราชการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน						
	12	การคาดการณ์ผลการดำเนินการ - ส่วนราชการได้คาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการตามตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ในข้อ 2.2 ก (11) - ส่วนราชการมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านี้กับผลที่คาดการณ์ของคู่แข่ง/คู่เทียบของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินหากพบว่าผลการดำเนินการมีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือกับส่วนราชการในระดับที่เทียบเคียงกันได้						
	ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ							
	13	การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ - ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนส่วนราชการมีวิธีการปรับเปลี่ยนและนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว						
Average								
Average Category 2								

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน - ส่วนราชการมีวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ - วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมายอื่น - วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วทั้งที่ และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผลผลิตบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	2	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต - ส่วนราชการมีวิธีการรับฟัง และค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ - ส่วนราชการมีวิธีการในการค้นหาสารสนเทศของคู่แข่ง/คู่เทียบในเรื่องเกี่ยวกับผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		ข. การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ผลผลิตการบริการ						
	3	การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมายอื่น - ส่วนราชการมีวิธีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิต และการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต - ส่วนราชการมีวิธีการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณา และมีวิธีการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญ และมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้น โดยรวม						
	4	ผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดความต้องการ ผลผลิตและการบริการของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดและปรับผลผลิตและ การบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้ เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญ ขององค์การ) - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาและปรับผลผลิตและ การบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ เพื่อดึงดูด ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน						
Average								

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
3.2 การสร้าง ความผูกพัน		ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	5	การจัดการความสัมพันธ์ - ส่วนราชการมีวิธีการสื่อสาร สร้าง และจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ • ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ • จัดการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของส่วน ราชการ • รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการ และทำให้ เห็นอกเห็นใจความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิต ของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียกับส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ประโยชน์จากสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ ส่วนราชการ						
	6	การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงสารสนเทศ การบริการ และการสนับสนุนจากส่วนราชการ - ส่วนราชการมีรูปแบบและกลไกการสื่อสารที่ สนับสนุนในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่าง กันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการระบุข้อกำหนดที่สำคัญ ในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมั่นใจได้ว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้ถ่ายทอดสู่การ ปฏิบัติไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						



Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	7	การจัดการกับข้อร้องเรียน - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ - การจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	8	ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน - ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม - ส่วนราชการมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าการประเมินดังกล่าวนำมาสู่สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อตอบสนองให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	9	ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่งหรือคู่เทียบ - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น						



Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		ค. การใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง						
	10	การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง - ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงข้อมูลและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงาน						
Average								
Average Category 3								
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้								
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ		ก. การวัดผลการดำเนินการ						
	1	ตัววัดผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งมีการติดตามตัววัด - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับส่วนราชการการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม						
	2	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ - ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่แท้จริง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	3	ความคล่องตัวของการวัดผล - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดถึงทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ และสามารถเตรียมข้อมูลได้อย่างทันกาล						
	ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ							
	4	การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการ และขีดความสามารถของส่วนราชการ และมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวน - ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวน และทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนในการประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนในการประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่ - คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ และความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ						
	5	ผลการดำเนินการในอนาคต - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ได้จากเรื่อง การวิเคราะห์ และ ทบทวนผลการดำเนินการ) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต - หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตกับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ตาม que ที่ดำเนินการในหมวด 2 เรื่องการคาดการณ์ผลการดำเนินการ) ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับแก้ความแตกต่างและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น						
	6	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ได้จากเรื่อง การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนราชการ						
Average								

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	ก. ข้อมูล และสารสนเทศ							
	7	คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล (ข้อมูลมีคุณภาพ) - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลและสารสนเทศอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลเหล่านั้นมีความแม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้และแพร่หลาย						
	8	ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร เครือข่ายผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีในการประเมิน/ตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนราชการ มีความน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย						
	ข. ความรู้ของส่วนราชการ							
	9	การจัดการความรู้ - ส่วนราชการมีวิธีการในการ - รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร - ผสมผสานและหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ - ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบพันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ - แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ - รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	10	วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาวิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยมจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี - ส่วนราชการมีวิธีการในการแลกเปลี่ยนและนำวิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยมไปสู่การปฏิบัติจริงในทุกๆ หน่วยงานทั่วทั้งองค์กร						
	11	การเรียนรู้ระดับองค์กร - ส่วนราชการมีวิธีการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานของส่วนราชการ						
Average								
Average Category 4								
หมวด 5 บุคลากร								
5.1 สภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร	ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร							
	1	ขีดความสามารถและอัตรากำลัง - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรรวมทั้งทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ และกำลังคนในส่วนราชการจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ						
	2	บุคลากรใหม่ - ส่วนราชการมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และพิจารณาความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรใหม่ - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางมุมมอง วัฒนธรรม และความคิดของบุคลากรที่ส่วนราชการจ้างและของชุมชนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าบุคลากรใหม่มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	3	การทำงานให้บรรลุผล - ส่วนราชการมีวิธีการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากรเพื่อให้ • งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ • ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ • ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจ • มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหวัง						
	4	การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร - ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังจะเกิดขึ้น ความต้องการเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาที่ผ่านมา - ส่วนราชการมีวิธีการในการบริหารจัดการ • การบริหารอัตรากำลัง ความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง • การบริหารจัดการ และเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการเติบโตของบุคลากรในทุกช่วงเวลา • การเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการทั้งเรื่องของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ และระบบงานในกรณีจำเป็น						
	ข. บรรยายการทำงานของบุคลากร							
	5	สภาพแวดล้อมการทำงาน - ส่วนราชการดำเนินการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสุขภาพและสวัสดิภาพและความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากรรวมทั้งปรับปรุงให้ดีขึ้น - มีการกำหนดตัววัดและเป้าประสงค์สำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานของบุคลากร และเป้าหมายในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวแต่ละเรื่อง						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	6	นโยบายและสวัสดิการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดให้มีการบริการสวัสดิการและนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากรส่วนราชการได้ออกแบบสิ่งดังกล่าวให้เหมาะสมตามความต้องการที่หลากหลายของบุคลากรตามประเภทและส่วนงาน รวมทั้งมีการจัดสิทธิประโยชน์ที่สำคัญให้บุคลากร						
Average								
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร							
	7	องค์ประกอบของความผูกพัน - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน โดยมีวิธีการที่แตกต่างกันตามประเภทและส่วนงานของบุคลากร						
	8	การประเมินความผูกพัน - ส่วนราชการประเมินความผูกพันของบุคลากรมีวิธีการและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร โดยวิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทและส่วนงานของบุคลากร - ส่วนราชการใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ เช่น การรักษาให้บุคลากรอยู่กับส่วนราชการ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลผลิตภาพ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร						
	9	ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์สำคัญของส่วนราชการ เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ของส่วนราชการ						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	ข. วัฒนธรรมส่วนราชการ							
	10	การสร้างวัฒนธรรมองค์การ - ส่วนราชการมีวิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และความร่วมมือของบุคลากร - ส่วนราชการมีวิธีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายหลายทางความคิด วัฒนธรรม และมุมมองของบุคลากร						
	ค. การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร							
	11	การประเมินผลการปฏิบัติงาน - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และสร้างความร่วมมือของบุคลากร - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ						



Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	12	ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเองของบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของส่วนราชการดำเนินการเรื่องต่อไปนี้ • พิจารณาถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว • สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการและการสร้างนวัตกรรม • สนับสนุนให้เกิดจริยธรรม และการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม • ปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ทำให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่กำลังจะลาออกหรือเกษียณอายุ • ทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน						
	13	ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา รวมถึงผลลัพธ์ของการเรียนรู้และพัฒนาที่มีความเชื่อมโยงกับปัจจัยความผูกพันของบุคลากร และความสำเร็จของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการนำความเชื่อมโยงดังกล่าวมาสู่การกำหนดโอกาสการพัฒนาทั้งด้านความผูกพันของบุคลากร และระบบการเรียนรู้และการพัฒนา						



Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	14	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพ - ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของหัวหน้างาน และผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ						
Average								
Average Category 5								
หมวด 6 การปฏิบัติการ								
6.1 กระบวนการทำงาน	ก. การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ							
	1	ประสิทธิภาพของผลผลิต การบริการ และกระบวนการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการวัด และประเมินผลข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน						
	2	แนวคิดในการออกแบบ - ส่วนราชการมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด - ส่วนราชการมีวิธีการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ของส่วนราชการ ความเป็นเลิศด้านผลผลิตและการบริการ คุณค่าในสายตาของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ความเสี่ยงและความคล่องตัวที่อาจจำเป็นมาพิจารณาในผลผลิต การบริการ และกระบวนการเหล่านี้						
	3	ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน - มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ รวมระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	ข. การจัดการกระบวนการ							
	4	การนำกระบวนการไปปฏิบัติ - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ - มีตัววัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และตัววัดในกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน - ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ						
	5	กระบวนการสนับสนุน - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการ						
	6	การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ - ส่วนราชการมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ						
	ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน							
	7	การจัดการเครือข่ายอุปทาน - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน ทั้งเรื่องของการคัดเลือกผู้ส่งมอบที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถสนับสนุนและยกระดับผลการดำเนินการของส่วนราชการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการในการวัดและประเมินผลการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบ เพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง - ส่วนราชการมีวิธีการในการดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	ง. การจัดการนวัตกรรม							
	8	การจัดการนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการดำเนินการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการติดตามผลของโครงการและพิจารณาปรับในเวลาที่เหมาะสมเพื่อลดความเสียหายและนำทรัพยากรไปสนับสนุนโครงการอื่นที่มีลำดับความสำคัญเหนือกว่า						
Average								
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	ก. การควบคุมต้นทุน							
	9	การควบคุมต้นทุน - ส่วนราชการมีวิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ ส่วนราชการนำเรื่องของรอบเวลาผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่าง ๆ - ส่วนราชการมีวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุน การประกันความเสียหาย หรือการสูญเสียผลิตภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้น้อยที่สุด - ส่วนราชการมีวิธีการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการสร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						



Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		ข. การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ						
	10	การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ - ส่วนราชการมีวิธีการในการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ สินทรัพย์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงระบบปฏิบัติการของส่วนราชการ ทั้งด้านความถูกต้อง แม่นยำ ปลอดภัย และเป็นความลับ รวมไปถึงการกำหนดการเข้าถึงข้อมูลทั้งทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ ดังนี้ • การกระตุ้นให้ตระหนักถึงภัยคุกคามและไม่มั่นคงด้านข้อมูล และสินทรัพย์ รวมไปถึงภัยโจมตีทางไซเบอร์ • ทำให้มั่นใจว่าบุคลากร ผู้รับบริการ พันธมิตรและผู้ส่งมอบเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูลและสินทรัพย์ที่สำคัญ รวมไปถึงภัยโจมตีทางไซเบอร์ • การกำหนด และลำดับความสำคัญในการป้องกันระงับภัยต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบปฏิบัติการ • การป้องกันระบบดังกล่าวจากเหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น เหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์ที่ตรวจพบ รวมไปถึงการตอบสนองและกู้คืนจากเหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์						
	11	ความปลอดภัย - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย - ระบบความปลอดภัยของส่วนราชการได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม						





Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	12	การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะ ฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการและการทำให้คืน สู่สภาพเดิม						
Average								
Average Category 6								



แบบฟอร์มที่ 4

ตัวชี้วัดหมวด 7 (เกณฑ์ PMQA 2562)

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ระบุตัวชี้วัดในแต่ละมิติไม่น้อยกว่า 6 และ ไม่เกิน 10 ตัวชี้วัด)								
มิติที่ 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	เป้า หมาย*	หน่วย	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ								
7.1.1.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ								
7.1.2.1 ชื่อตัวชี้วัด								
มิติที่ 7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	เป้า หมาย*	หน่วย	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
7.2.1.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
7.2.2.1 ชื่อตัวชี้วัด								
มิติที่ 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	เป้า หมาย*	หน่วย	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร								
7.3.1.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดด้านบรรยากาศการทำงาน								
7.3.2.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน								
7.3.3.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 4 ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ								
7.3.4.1 ชื่อตัวชี้วัด								
มิติที่ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	เป้า หมาย*	หน่วย	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดด้านการนำองค์การ								
7.4.1.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์การ								
7.4.2.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ								
7.4.3.1 ชื่อตัวชี้วัด								

ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยดี/ ค่ามากดี	เป้า หมาย*	หน่วย	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 4 ตัวชี้วัดด้านการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม								
7.4.4.1	ชื่อตัวชี้วัด							
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 5 ตัวชี้วัดด้านสังคมและชุมชน								
7.4.5.1	ชื่อตัวชี้วัด							
มิติที่ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยดี/ ค่ามากดี	เป้า หมาย*	หน่วย	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน								
7.5.1.1	ชื่อตัวชี้วัด							
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดด้านการเติบโต								
7.5.2.1	ชื่อตัวชี้วัด							
มิติที่ 7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยดี/ ค่ามากดี	เป้า หมาย*	หน่วย	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ								
7.6.1.1	ชื่อตัวชี้วัด							
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน								
7.6.2.1	ชื่อตัวชี้วัด							
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน								
7.6.3.1	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

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report)

โครงสร้างของรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร กรณีสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายนาม

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร (Organization Profile: OP) (ไม่มีคะแนน)

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนที่ 2 – 1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์
ระดับพื้นฐาน รวมทุกหมวด (หมวดละ ประมาณ 12,000 อักขระ)
(ยกเว้นหมวดที่สมัครรางวัลฯ)

ส่วนที่ 2 – 2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด (ประมาณ 62,000 อักขระ)
(เฉพาะหมวดที่สมัครรางวัลฯ)

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ประมาณ 20,000 อักขระ)

จำนวนรวมตัวอักษรทั้งหมด กรณีสมัครฯ 1 หมวด ไม่เกิน 142,000 อักขระ (ไม่รวมส่วนที่ 1)

โครงสร้างของรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร กรณีสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร (Organization Profile: OP) (ไม่มีคะแนน)

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนที่ 2 – 3 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
รวมทุกหมวด (หมวด 1 - 6) (หมวดละ ประมาณ 23,500 อักขระ)

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ประมาณ 22,000 อักขระ)

จำนวนรวมตัวอักษรทั้งหมด ไม่เกิน 163,000 อักขระ (ไม่รวมส่วนที่ 1)

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ (Organization Profile : OP)

คำอธิบายการตอบคำถาม รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

- ส่วนราชการในที่นี้ หมายถึง “หน่วยงาน” ที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ ให้ส่วนราชการพิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ หรือการบริหารจัดการครอบคลุมทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการ
- การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงการปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้งองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- คำถามที่ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”
- การตอบคำถาม ให้ส่วนราชการอธิบาย บริบทที่สำคัญขององค์การ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละคำถาม โดยใช้วิธีการพรรณนาความ ใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตาราง ตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม

ลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การ (Organization Profile : OP) 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) สิทธิประโยชน์

- 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
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีส่วนร่วมหรือบทบาทอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ (*)
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....



2. สภาพการณ์ขององค์การ: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด ประเภทการแข่งขันและจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันของส่วนราชการในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันของส่วนราชการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)

.....

.....

.....

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกันมีอะไรบ้าง
- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในส่วนราชการนอกส่วนราชการและจากต่างประเทศกันมีอะไรบ้าง
- 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 (Certified FL Version 2.0) ในหมวดที่ไม่ได้เสนอขอรับรางวัล โดยอธิบายให้เห็นว่าหน่วยงานมีการรักษาระบบและพัฒนากิจการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้เป็นอย่างดี ในแต่ละหมวดให้ครอบคลุมทุกรหัส (A D L I/R) ในโดยแสดงให้เห็นว่ามีแนวโน้มของการดำเนินการที่ต่อเนื่อง และยั่งยืน (จำนวนตัวอักษร หมวดละ ประมาณไม่เกิน 12,000 อักขระ)

เนื้อหาประกอบด้วย

- กลไกในการรักษาระบบและการพัฒนากิจการดำเนินการตามเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงให้เห็นว่าการดำเนินการมีโครงสร้างการทำงานและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นระบบ
- การปรับปรุงคุณภาพการดำเนินการตามแนวทางการประเมิน ADLI เพื่อแสดงให้เห็นว่าในการดำเนินการนั้นมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยมีการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้น
- การเชื่อมโยงระหว่างหมวดกระบวนการและผลลัพธ์การดำเนินการ โดยยกตัวอย่างผลการดำเนินการและผลลัพธ์ที่สำคัญ

หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม (กรณีสมัคร หมวด 2, 3, 4, 5, 6)

.....

หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ (กรณีสมัคร หมวด 1, 3, 4, 5, 6)

.....

หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กรณีสมัคร หมวด 1, 2, 4, 5, 6)

.....

หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้ (กรณีสมัคร หมวด 1, 2, 3, 5, 6)

.....

หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (กรณีสมัคร หมวด 1, 2, 3, 4, 6)

.....

หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม (กรณีสมัคร หมวด 1, 2, 3, 4, 5)

.....





ส่วนที่ 2 - 2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด (เฉพาะกรณีสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด)

ให้อธิบายผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่แสดงถึงความโดดเด่นในหมวดที่ยื่นสมัครรางวัล (ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562) เขียนอธิบายในลักษณะการพรรณนาและวงเล็บหัวข้อประกอบท้ายข้อความ (จำนวนตัวอักษร ประมาณไม่เกิน 62,000 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 โดยยกตัวอย่างประกอบการอธิบายและแสดงผลการดำเนินการ
- ควรแสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบและความโดดเด่นในการดำเนินการ ซึ่งอาจนำเสนอในลักษณะรูปภาพประกอบ เช่น รูปแบบการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงกันทั้งกระบวนการ เป็นต้น
- การเชื่อมโยงระหว่างหมวดที่สมัครรางวัล กับลักษณะสำคัญขององค์การ หมวดอื่น ๆ และผลลัพธ์การดำเนินการ โดยยกตัวอย่างผลการดำเนินการและผลลัพธ์ที่สำคัญ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





ส่วนที่ 2 - 3 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ควรมุ่งเน้น (เฉพาะกรณีสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น)

ให้อธิบายผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562) ที่แสดงถึงความโดดเด่นของการดำเนินการในแต่ละหมวด เขียนอธิบายรวมทุกหมวด (หมวด 1 - 6) ในลักษณะการพรรณนาและวงเล็บหัวข้อประกอบท้ายข้อความ (หมวดละ ประมาณ 23,500 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 รูปแบบการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงกันทั้งกระบวนการ เป็นต้น
- การดำเนินการที่เชื่อมโยงกับลักษณะสำคัญขององค์การ หมวดอื่น ๆ และผลลัพธ์การดำเนินการ โดยยกตัวอย่างผลการดำเนินการและผลลัพธ์ที่สำคัญ

หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

.....

.....

หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

.....

.....

หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

.....

.....

หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้

.....

.....

หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

.....

.....

หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

.....

.....



ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ให้แสดงผลลัพธ์และตัวชี้วัดผลลัพธ์ของทุกหมวด (โดยแบ่งเป็น 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและการเติบโตและ 7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน)

โดยผลลัพธ์ต้องแสดงให้เห็นถึงระดับปัจจุบันและแนวโน้ม (อย่างน้อย 3 จุด ซึ่งเป็นผลลัพธ์ในแต่ละปี) ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านต่าง ๆ รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม (จำนวนตัวอักษร ประมาณไม่เกิน 20,000 อักขระ สำหรับรางวัลรายหมวด ประมาณไม่เกิน 22,000 อักขระ สำหรับรางวัลระดับดีเด่น)

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ระบุตัวชี้วัดในแต่ละมิติไม่น้อยกว่า 6 และ ไม่เกิน 10 ตัวชี้วัด)								
มิติที่ 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	เป้า หมาย	หน่วย วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ								
7.1.1.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ								
7.1.2.1 ชื่อตัวชี้วัด								
หมายเหตุ : *เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายของตัวชี้วัดผลลัพธ์ ณ ปีที่รายงานล่าสุด								
**ข้อมูลย้อนหลังอนุโลมให้เป็นราย 6 เดือนได้ หากมีการเก็บข้อมูลไม่ถึง 3 ปี								

กรุณาอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับมิติดังกล่าว

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ระบุตัวชี้วัดในแต่ละมิติไม่น้อยกว่า 6 และ ไม่เกิน 10 ตัวชี้วัด)								
มิติที่ 7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	เป้า หมาย	หน่วย วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
7.2.1.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
7.2.2.1 ชื่อตัวชี้วัด								
หมายเหตุ : *เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายของตัวชี้วัดผลลัพธ์ ณ ปีที่รายงานล่าสุด								
**ข้อมูลย้อนหลังอนุโลมให้เป็นราย 6 เดือนได้ หากมีการเก็บข้อมูลไม่ถึง 3 ปี								

กรุณาอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับมิติดังกล่าว

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ระบุตัวชี้วัดในแต่ละมิติไม่น้อยกว่า 6 และ ไม่เกิน 10 ตัวชี้วัด)								
มิติที่ 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	เป้า หมาย	หน่วย วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร								
7.3.1.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดด้านบรรยากาศการทำงาน								
7.3.2.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน								
7.3.3.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 4 ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ								
7.3.4.1 ชื่อตัวชี้วัด								
หมายเหตุ : *เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายของตัวชี้วัดผลลัพธ์ ณ ปีที่รายงานล่าสุด								
**ข้อมูลย้อนหลังอนุโลมให้เป็นราย 6 เดือนได้ หากมีการเก็บข้อมูลไม่ถึง 3 ปี								

กรุณาอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับมิติดังกล่าว

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ระบุตัวชี้วัดในแต่ละมิติไม่น้อยกว่า 6 และ ไม่เกิน 10 ตัวชี้วัด)								
มิติที่ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	เป้า หมาย	หน่วย วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดด้านการนำองค์การ								
7.4.1.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์กร								
7.4.2.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ								
7.4.3.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 4 ตัวชี้วัดด้านการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม								
7.4.4.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 5 ตัวชี้วัดด้านสังคมและชุมชน								
7.4.5.1 ชื่อตัวชี้วัด								
หมายเหตุ : *เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายของตัวชี้วัดผลลัพธ์ ณ ปีที่รายงานล่าสุด								
**ข้อมูลย้อนหลังอนุโลมให้เป็นราย 6 เดือนได้ หากมีการเก็บข้อมูลไม่ถึง 3 ปี								

กรุณาอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับมิติดังกล่าว

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ระบุตัวชี้วัดในแต่ละมิติไม่น้อยกว่า 6 และ ไม่เกิน 10 ตัวชี้วัด)								
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	เป้า หมาย	หน่วย วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน								
7.5.1.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดด้านการเติบโต								
7.5.2.1 ชื่อตัวชี้วัด								
หมายเหตุ : *เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายของตัวชี้วัดผลลัพธ์ ณ ปีที่รายงานล่าสุด								
**ข้อมูลย้อนหลังอนุโลมให้เป็นราย 6 เดือนได้ หากมีการเก็บข้อมูลไม่ถึง 3 ปี								

กรุณาอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับมิติดังกล่าว

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ระบุตัวชี้วัดในแต่ละมิติไม่น้อยกว่า 6 และ ไม่เกิน 10 ตัวชี้วัด)								
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	เป้า หมาย	หน่วย วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ								
7.6.1.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน								
7.6.2.1 ชื่อตัวชี้วัด								
กลุ่มตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน								
7.6.3.1 ชื่อตัวชี้วัด								
หมายเหตุ : *เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายของตัวชี้วัดผลลัพธ์ ณ ปีที่รายงานล่าสุด								
**ข้อมูลย้อนหลังอนุโลมให้เป็นราย 6 เดือนได้ หากมีการเก็บข้อมูลไม่ถึง 3 ปี								

กรุณาอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับมิติดังกล่าว



ภาคผนวก 3

แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562



แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) เป็นเอกสารที่สะท้อนให้เห็นระบบบริหารจัดการและผลการดำเนินการขององค์กรโดยรวม โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 เป็นกรอบในการอธิบาย

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรเป็นเอกสารที่ผู้ตรวจประเมินใช้ในการพิจารณาซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะในขั้นแรกของการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินจะรู้จักองค์กรผ่านเอกสารรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรเท่านั้น ซึ่งมีเนื้อหาของระบบการบริหารจัดการในองค์กร ที่จัดทำขึ้นโดยตอบข้อกำหนด (Requirement) ของหัวข้อ (Item) ประเด็นที่ควรพิจารณา (Area to Address) ตลอดจนคำถามของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างครบถ้วน

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรที่ดี ควรมีลักษณะดังนี้

- ต้องสามารถอธิบายระบบบริหารจัดการขององค์กรให้ผู้อ่านเข้าใจได้ เนื่องจากเป็นเอกสารที่ใช้สื่อสารระหว่างองค์กรและผู้ตรวจประเมิน ตลอดจนองค์กรอื่น ๆ ที่สนใจนำแนวทางที่ดีขององค์กรไปประยุกต์ใช้
- มีรูปแบบของการนำเสนอที่ดี สามารถอธิบายระบบขององค์กรภายในจำนวนหน้ากระดาษที่กำหนดไว้โดยอาจใช้การบรรยาย ตาราง รูปประกอบ ตามความเหมาะสมของข้อมูล
- ที่สำคัญที่สุด รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรต้องถูกต้องและสะท้อนระบบจริงขององค์กร การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการปรับปรุงองค์กร ไม่ใช่มุ่งเน้นการได้รางวัล
- ต้องเป็นหลักฐานของความมุ่งมั่น ความเป็นเจ้าของร่วมกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร

ประโยชน์ของการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร สะท้อนถึงระบบการบริหารจัดการขององค์กรการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรเพื่อใช้ภายในองค์กรจะเป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเองเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงซึ่งส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์กรได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ตรวจประเมินภายนอกองค์กร เพื่อนำมาจัดทำแผนปรับปรุงองค์กรให้มีระดับความสมบูรณ์สูงขึ้น

ความท้าทายในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร

ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร องค์กรอาจต้องเผชิญและจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ ดังนี้

- ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเกณฑ์ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงองค์การเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการการดำเนินการขององค์การ เพื่อช่วยในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ชีตความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์การรวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วยเกณฑ์ซึ่งแสดงถึงระบบการบริหารจัดการ 7 หมวด และประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ซึ่งเป็นเสมือนการชี้แนะให้องค์การดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ

อย่างไรก็ตามเกณฑ์ไม่ได้ระบุวิธีการไม่ได้กำหนดเครื่องมือ และไม่ได้กำหนดว่าองค์การควรมีโครงสร้างอย่างไร แต่การเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิค ระบบ และโครงสร้างองค์การขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประเภทและขนาดขององค์การ ระดับการพัฒนาขององค์การ รวมทั้งขีดความสามารถของบุคลากร

- ความสำคัญของลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การจะทำให้ผู้อ่าน ทั้งบุคลากรในองค์การ รวมถึงผู้ตรวจประเมิน เข้าใจถึงทิศทางการดำเนินงาน 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

องค์กรในระดับนี้ มีการปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงโดยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ได้รับผลกระทบ การวิเคราะห์ นวัตกรรม และการแบ่งปันสารสนเทศและความรู้ ส่งผลให้การทำงานข้ามหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้กระบวนการและตัววัดในการติดตามความก้าวหน้าของเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ของการปฏิบัติการที่สำคัญ

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

การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กร (Organization Profile : OP) เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการตรวจสอบประเมินองค์กรด้วยตนเอง และช่วยในการเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน ช่วยในการระบุข้อมูลสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ความต้องการด้านผลการดำเนินการ รวมทั้งผลลัพธ์ด้วย

สำหรับทีมงานและบุคลากรในองค์กร ลักษณะสำคัญขององค์กรจะทำให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงทิศทางการดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์กร

ทุกคำถามในลักษณะสำคัญขององค์กรจะเชื่อมโยงกับกระบวนการซึ่งอยู่ในเกณฑ์หมวดต่าง ๆ ดังนั้นองค์กรจึงต้องชัดเจนในทุกประเด็น

คำถามในลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นคำถาม “อะไร” ซึ่งต้องการเพียงข้อมูล องค์กรไม่ต้องเขียนอธิบายถึงกระบวนการในขั้นตอนนี้

วิธีการอธิบายลักษณะสำคัญขององค์กร อาจใช้รูปแบบของการพรรณนาหรืออาจนำเสนอโดยใช้รูปแบบของตาราง

การจัดทำรายงานหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6)

การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรเป็นการแสดงถึงระบบการบริหารจัดการขององค์กร ภายในเนื้อที่ที่จำกัด ดังนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

1. ตอบให้ครบทุกประเด็น
2. ตอบให้ครอบคลุม
3. แสดงให้ผู้อ่านเข้าใจถึงระบบการบริหารจัดการขององค์กร ต้องแสดงให้เห็นว่า “ทำอะไร” ซึ่งรวมถึงการแสดงตัวอย่างประกอบ ตามความเหมาะสมของคำถาม และการจัดสรรเนื้อที่จำนวนหน้า
4. แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ มุ่งไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กรและบูรณาการกับประเด็นหลักขององค์กร

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 ซึ่งคำถามนี้ต้องการคำตอบที่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการวินิจฉัยและสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับได้ 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 ซึ่งแนวทางนั้นต้องสามารถนำไปใช้ได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ

- การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment-D) หมายความว่ารวมถึงความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทางไปปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่ควรนำไปใช้

- 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. แสดงให้เห็นถึงการบูรณาการความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและความกลมกลืนระหว่างกระบวนการ แผนงาน ตัวชี้วัด และการปฏิบัติการ ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

ประเด็น 4 ข้อแรกนี้ คือการอ้างอิงตามแนวทางการให้คะแนนนั่นเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่องค์การควรคำนึงถึงนอกเหนือจากการมุ่งเน้นการตอบคำถามตามเกณฑ์เพียงอย่างเดียว

5. แสดงให้เห็นถึงการมุ่งเน้นและความคงเส้นคงวาซึ่งจะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญ 4 ประการ คือ

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

การแสดงถึงความมุ่งมั่นและความคงเส้นคงวาในหัวข้อในหมวด 1 – 6 และการติดตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกันในหัวข้อในหมวด 7 จะช่วยปรับปรุงผลลัพธ์การดำเนินการ

6. ตอบข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ให้สมบูรณ์และต้องตอบประเด็นพิจารณาทุกประเด็นการตอบคำถามแต่ละคำถามในประเด็นพิจารณาอาจตอบแยกกันหรือรวมกันก็ได้

แม้ว่าคำตอบในแต่ละหัวข้อควรสมบูรณ์ในตัวเองมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อย่างไรก็ตามคำตอบของแต่ละหัวข้อควรเสริมซึ่งกันและกัน ดังนั้น จึงควรใช้การอ้างอิงคำตอบในหัวข้ออื่น ๆ ตามความเหมาะสมแทนที่จะให้สารสนเทศซ้ำเดิม โดยใส่เนื้อหาของกระบวนการที่สำคัญไว้ในหัวข้อที่เป็นหลัก

ตัวอย่างเช่น เรื่องการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรควรรายงานอย่างละเอียดในหัวข้อ 5.2 ค. และหากต้องกล่าวถึงเรื่องการเรียนรู้และการพัฒนาอีกในหัวข้ออื่น ควรอ้างอิงหัวข้อ 5.2 ค. โดยไม่ต้องอธิบายรายละเอียดซ้ำเดิม

สารสนเทศที่ขาดหายไป จะถือว่าเป็นความบกพร่องในระบบการจัดการผลการดำเนินงานขององค์การ

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





องค์กรสามารถเลือกใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานได้โดยไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ทั้งในรูปแบบพรรณนา ตาราง และรูปภาพ โดยมีข้อเสนอแนะกว้าง ๆ ถึงรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

การตอบแบบพรรณนา เหมาะสำหรับคำถามที่ต้องการให้รายละเอียดที่ครบถ้วน วิธีการทำงาน ข้อดีของการตอบแบบพรรณนา คือ ใช้เนื้อที่บรรยายมาก และผู้เขียนต้องมีทักษะในการเขียนบรรยาย

การตอบโดยใช้ตาราง นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการคำตอบในรูปของตัวเลข หรือต้องการอธิบายเหตุผลในแต่ละช่องต่อเนื่องกันแต่การตอบในรูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับคำถามประเภทที่มีรายละเอียดมาก หรือต้องการเห็นข้อมูลในภาพรวม

การตอบโดยใช้แผนภาพหรือแผนผัง (Flow หรือ Model) นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการอธิบายภาพรวม ความเชื่อมโยงของแต่ละขั้นตอน ข้อดีของการตอบคำถามในรูปแบบนี้ คือ ผู้อ่านไม่เข้าใจแผนภาพหรือแผนผังที่แสดง จึงต้องอธิบายแผนภาพประกอบด้วย

การใช้รูปแบบใด ๆ หรือใช้หลายรูปแบบผสมผสานกัน ขึ้นกับความเหมาะสมของแต่ละคำถามและความถนัดของผู้จัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ ผู้เขียนต้องมั่นใจว่ารูปแบบการตอบคำถามใด ๆ ที่ใช้สามารถให้ข้อมูลที่ตอบสนองต่อคำถามหรือข้อกำหนดของเกณฑ์ และเป็นสิ่งที่ผู้อื่นสามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย



การจัดทำรายงานหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)

หมวด 7 ให้สารสนเทศ “ในขณะที่เกิดขึ้นจริง” (ตัวชี้วัดความก้าวหน้า) เพื่อประเมินและปรับปรุงกระบวนการผลิตและบริการโดยมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ของส่วนราชการโดยรวม

แนวทางการตอบคำถามหมวดผลลัพธ์สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

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

การตอบคำถามในหมวด 7 ต้องแสดงข้อมูลระดับของผลการดำเนินการ อัตราการปรับปรุง และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการขององค์การ รวมถึงข้อมูลที่แสดงผลกระทบของการปรับปรุงผลการดำเนินการซึ่งสัมพันธ์โดยตรงกับการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติและการเรียนรู้ขององค์การ

หากมีการแบ่งปันความรู้ในเรื่องกระบวนการปรับปรุงและมีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างกว้างขวาง ควรจะแสดงผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันด้วย

ดังนั้น ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การของหมวดที่เป็นผลลัพธ์การดำเนินการต้องคำนึงถึงประเด็นต่อไปนี้

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) เพื่อแสดงผลลัพธ์เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์การอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน หรือที่เลือกมาอย่างเหมาะสม
- ความครอบคลุมและความสำคัญของผลลัพธ์ (Linkage - Li) เพื่อแสดงว่ามีการรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญทั้งหมดและแยกตามกลุ่มที่จำแนกไว้ เช่น ตามความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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

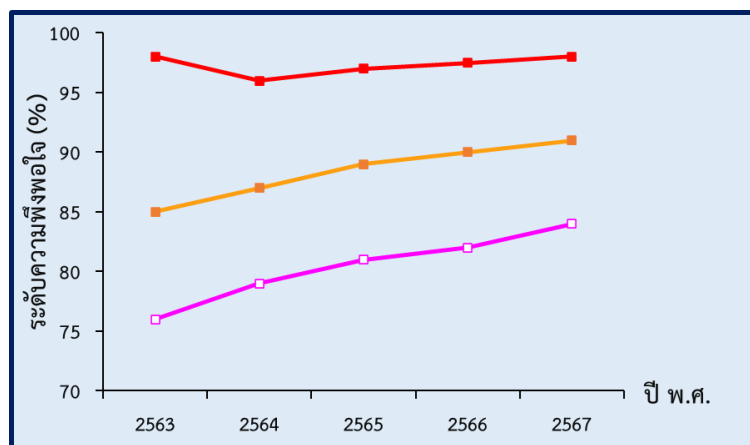
ผลลัพธ์ที่เกิดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือเปรียบเทียบกับองค์การอื่น เช่น การนำเสนอในรูปแบบอัตราส่วนสำหรับข้อมูลที่มีความแตกต่างของขนาด “ควรปรับให้เป็นฐานเดียวกัน”

ตัวอย่างเช่น การรายงานแนวโน้มความปลอดภัยเป็นจำนวนวันทำงานที่สูญเสียต่อจำนวนพนักงาน 100 คน จะมีความหมายมากกว่าการรายงานจำนวนวันทำงานที่สูญเสียไปทั้งหมด โดยเฉพาะถ้าจำนวนพนักงานไม่คงที่ในช่วงเวลาที่รายงานผล หรือในกรณีที่มีการเปรียบเทียบผลลัพธ์กับองค์การอื่นที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน

5. อธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์ด้วย

นอกเหนือจากกราฟและตาราง ควรมีคำอธิบายของผลลัพธ์นั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญไม่ว่าจะในด้านบวกหรือด้านลบก็ตาม องค์การควรมีคำชี้แจงประกอบ

ตัวอย่างการแสดงผลกราฟพร้อมกับคำอธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์

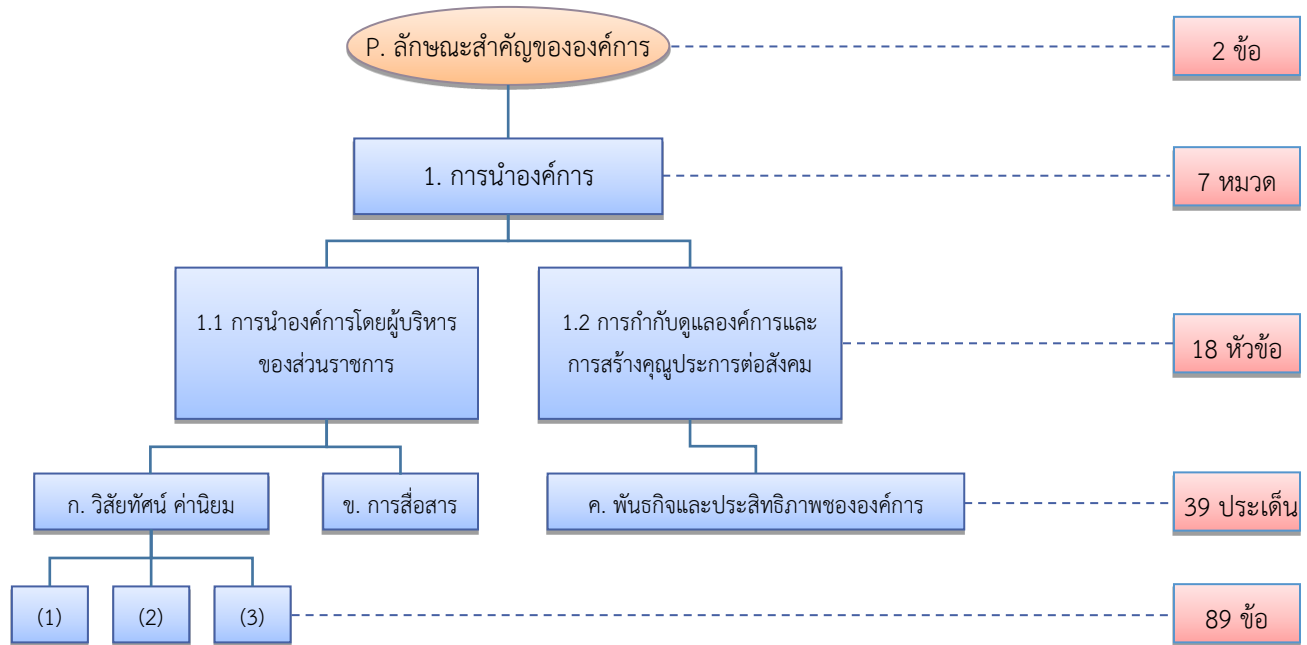


ตัวอย่างกราฟในหัวข้อ 7.2 (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ)
แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

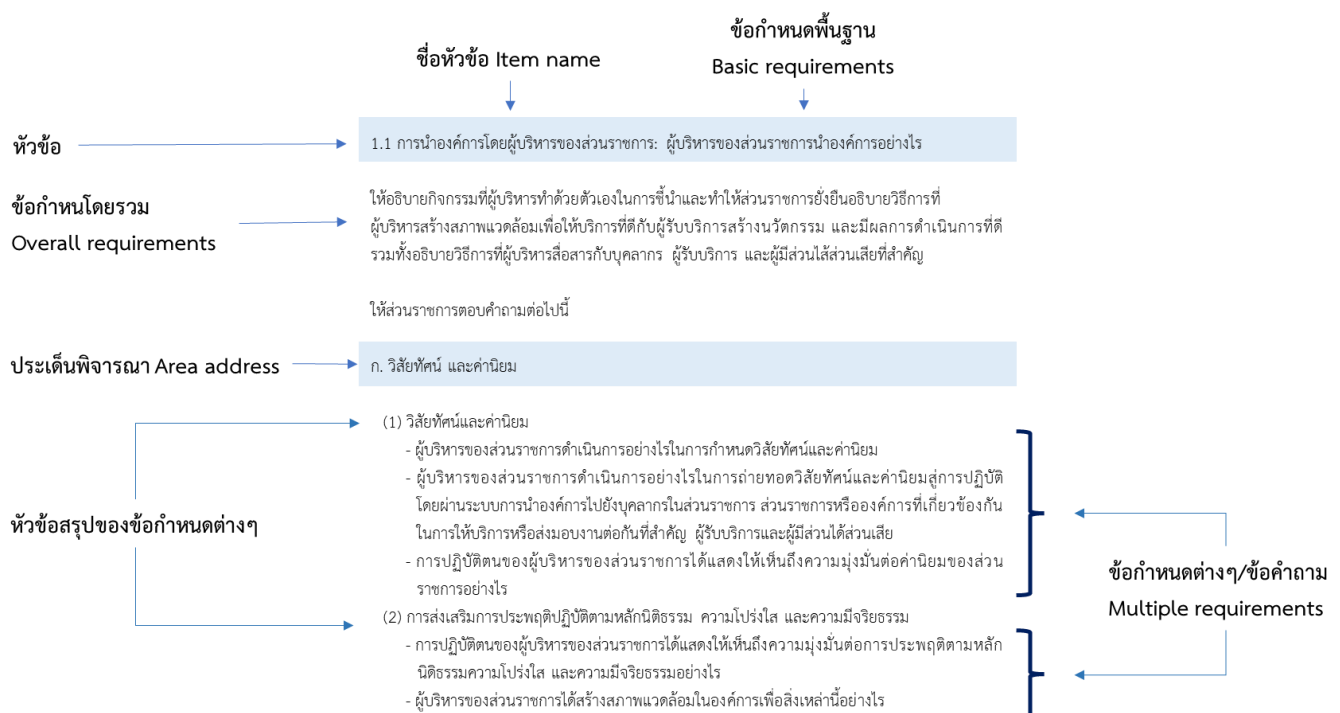
คำอธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์

- กรม ก. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 90% มีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563- 2567
- ระดับเทียบเคียง กรม 1 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันดีที่สุด อยู่ที่เกือบ 100% และรักษาระดับไว้ได้อย่างคงที่
- ระดับเทียบเคียง กรม 2 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 85% แม้จะมีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี แต่ยังต่ำกว่ากรม ก.

ระดับชั้นของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



ตัวอย่างเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ





ภาคผนวก 4

แบบฟอร์มการสมัคร

รางวัล PMQA 4.0

(เกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0)

กรอกในแบบฟอร์มออนไลน์ ทางเว็บไซต์ awards.opdc.go.th/

- (1) แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ขั้นตอนที่ 1)
- (2) แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญองค์การ (ขั้นตอนที่ 1)
- (3) แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7 (ขั้นตอนที่ 1)
- (4) แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร (ขั้นตอนที่ 2)
- (5) แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการดำเนินการสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) (ขั้นตอนที่ 2)



แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การ

ผู้สืบทอด พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ: (ที่สำคัญ) (ผู้สืบทอด หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่สืบทอดหรือการดำเนินการดำเนินการของส่วนราชการ พันธมิตร หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงานของส่วนราชการอย่าง เป็นทางการ เพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน ผู้ให้ความร่วมมือ หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความ ร่วมมือกับส่วนราชการ ในการสนับสนุนการปฏิบัติการหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือเป็นคู่คิดทาง โดยมี เป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน มักไม่เป็นทางการ) ความต้องการ:	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: (กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรือจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำคัญของ ส่วนราชการ) ความต้องการ/ ความคาดหวัง:	สมรรถนะหลักขององค์กร: (เรื่องที่ส่วนราชการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและส่งเสริมได้เรียนได้เรียนในการดำเนินการของส่วน ราชการ)	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:	การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน:
--	--	---	------------------------------------	---

พันธกิจ: วิสัยทัศน์: คำนิยม: วัฒนธรรมองค์การ: การกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ อุดมการณ์ของสมาชิกในองค์การ รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกัน อย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นสิ่งทำให้ องค์การหนึ่งแตกต่างจากองค์การอื่น ๆ งบประมาณ: รายได้: จำนวนบุคลากร: กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ: ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)
--	--	---

ผลผลิต/บริการหลัก: คุณลักษณะโดดเด่นของผลผลิต/บริการ	ผู้รับบริการ: ความต้องการ:	สภาพแวดล้อมการแข่งขัน: (ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในขณะนั้น รวมถึง แนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจในการ แข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์กร)
---	--	---



ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม :	เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง :	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร :
ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง :	กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ :	ในการทำงาน บุคลากรมีจำเป็นที่ต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยอะไรบ้าง :
การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานการณ์แข่งขันของประเทศอย่างไร :		สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร :



แบบฟอร์มที่ 4

ตัวชี้วัดหมวด 7

- มิติ 7.1 ต้องนำเสนอตัววัดบังคับ ในกลุ่มภารกิจหลัก/การประเมินผลการปฏิบัติราชการ อย่างน้อย 2 ตัววัด หรือไม่เกิน 3 ตัววัด สำหรับตัวชี้วัดในกลุ่มอื่น ๆ สามารถนำเสนอได้กลุ่มละไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกัน 5 ตัววัด
- มิติ 7.2 นำเสนอตัววัดในแต่ละกลุ่ม ไม่เกิน 2 ตัววัด ในแต่ละมิติรวมกัน 5 ตัววัดมิติ โดยให้นำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีเครื่องหมาย * กำกับ) จำนวน 2 ตัววัด

- กลุ่มความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก* จำนวน 1 ตัววัด ได้แก่
 - ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหน่วยงาน**(ใช้ผล EIT Survey จาก ปปช.)

กรณีเป็นกรมบริการ/หน่วยบริการ ให้นำเสนอตัววัดบังคับ

- กลุ่มนวัตกรรมปรับปรุงการบริการ* จำนวน 1 ตัววัด ได้แก่
 - ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ**

กรณีเป็นกรมนโยบาย/หน่วยนโยบาย ให้นำเสนอตัววัดบังคับ

- กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือ* จำนวน 1 ตัววัด ได้แก่
 - ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของเครือข่าย**

- มิติ 7.3 มิติ 7.4 และมิติ 7.5 เลื่อนนำเสนอตัววัดในแต่ละกลุ่ม ไม่เกิน 2 ตัววัด ในแต่ละมิติรวมกัน 5 ตัววัด
- มิติ 7.6 นำเสนอตัววัดในแต่ละกลุ่ม ไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกัน 5 ตัววัดทั้งมิติ โดยให้นำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีเครื่องหมาย * กำกับ) จำนวน 3 ตัววัด ดังนี้

- กลุ่มนวัตกรรมการปรับปรุง* จำนวน 1 ตัววัด ได้แก่
 - ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ**

(ดำเนินการสำรวจโดย สพร.)

- กลุ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ* จำนวน 2 ตัววัด ได้แก่
 - ร้อยละของชุดข้อมูลดิจิทัลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (Open Data)**
 - ร้อยละของฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบ Digitized**

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานฯ

1. ตัววัดตามภารกิจหลัก/การประเมินผลการปฏิบัติราชการ*(ไม่น้อยกว่า 2 ตัว ไม่เกิน 3 ตัว) *

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามภารกิจหลัก/คำรับรองของส่วนราชการตามี่ระบุไว้ (Function base, Area base)

ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยติ/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	

2. ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานฯ

ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยติ/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	

3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยติ/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	

4. การบรรลุนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด

ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยติ/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

1. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก*								
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อหน่วยงาน**								

2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ*(หน่วยบริการ)								
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
ร้อยละของการให้บริการที่ปรับปรุง ดิจิทัลเต็มรูปแบบ**								

3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน								
ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	

4. เครือข่ายความร่วมมือ*(หน่วยงานนโยบาย)								
ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือ								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/ กิจกรรม ที่เกิดขึ้นจากความ ร่วมมือของเครือข่าย**								

5. ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินของส่วนราชการ								
ตัวชี้วัดของการสำรวจความเชื่อมั่นผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านบุคลากร

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคลากร การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและส่วนราชการที่มีสมรรถนะสูงผลงานที่ดีและส่วนราชการที่มีสมรรถนะสูง

1. นวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)							
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน							
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยดี/ ค่ามากดี	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา							
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน							
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยดี/ ค่ามากดี	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.
3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง							
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยดี/ ค่ามากดี	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.
4. ความผูกพันของบุคลากร							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร							
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยดี/ ค่ามากดี	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

1. รางวัลที่ได้รับจากภายนอก								
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงการบริการและการบริหารจัดการองค์การ								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	

2. การนำ best practices ไปขยายผลในองค์กร								
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของหน่วยงานที่เป็น Best practice และไปขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	

3. รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง								
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่								
- รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด - รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	

4. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่าง ๆ								
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/ระดับนานาชาติ								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	

5. ตัววัดการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้น								
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการแข่งขัน และได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้นในด้านที่หน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ

1. การบรรลุผลของตัวชี้วัดร่วม							
ตัวชี้วัดของการบรรลุความสำเร็จ ในกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน (Joint KPI)							
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบายตัวชี้วัด	ค่าน้อยดี/ค่ามากดี	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของส่วนราชการ							
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบายตัวชี้วัด	ค่าน้อยดี/ค่ามากดี	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสังคม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของส่วนราชการ							
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบายตัวชี้วัด	ค่าน้อยดี/ค่ามากดี	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของส่วนราชการ							
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบายตัวชี้วัด	ค่าน้อยดี/ค่ามากดี	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	
5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของส่วนราชการ							
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบายตัวชี้วัด	ค่าน้อยดี/ค่ามากดี	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพการจัดการกระบวนการ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

1. ต้นทุนที่ลดลงในภาพรวม								
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
2. ประสิทธิภาพการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ								
ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
3. นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ*								
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
- ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐ **								
4. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*								
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการจัดการกระบวนการ								
ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
- ร้อยละของชุดข้อมูลดิจิทัลที่ เปิดเผยต่อสาธารณะ (Open Data)** - ร้อยละของฐานข้อมูลที่ได้รับการ พัฒนาในรูปแบบ Digitalized**								

ช่องคำอธิบายตัวชี้วัด ให้ระบุวิธีการวัดตัวชี้วัด ซึ่งรวมถึงวิธีการคำนวณ

ช่องหมายเหตุ ให้หน่วยงานสามารถระบุข้อมูลประกอบการพิจารณาตัวชี้วัดอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ เช่น

- เหตุผลที่ผลการดำเนินงานไม่ครบ 3 จุด,
- การขอแก้ไข พ.ศ. หรือจุดการรายงานผลการดำเนินงานตามรอบของตัวชี้วัด,
- ความสำคัญของตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน นโยบายรัฐบาล และการบรรลุต่อยุทธศาสตร์ชาติ

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)

สรุปแนวทางดำเนินการในการเป็นระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน พร้อมยกตัวอย่างผลงานที่เกี่ยวข้อง (ใส่เฉพาะชื่อผลงานโดยไม่ต้องอธิบายรายละเอียดผลงาน).....

ผลงานที่เกี่ยวข้อง

ผลงานเรื่องที่ ... :

รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน

รูปภาพ

กรณีมีหลายภาพ รวมภาพเป็นภาพเดียว

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



มิติระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen- Centric Government)

สรุปแนวทางการดำเนินงานในการเป็นระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พร้อมยกตัวอย่างผลงานที่เกี่ยวข้อง (ใส่เฉพาะชื่อผลงานโดยไม่ต้องอธิบายรายละเอียดผลงาน).....

.....

ผลงานที่เกี่ยวข้อง

ผลงานเรื่องที่ ... :

รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน

.....

รูปภาพ

กรณีมีหลายภาพ รวมภาพเป็นภาพเดียว

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

.....





มิติระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

สรุปแนวทางการดำเนินงานในการเป็นระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย พร้อมยกตัวอย่างผลงานที่เกี่ยวข้อง (ใส่เฉพาะชื่อผลงานโดยไม่ต้องอธิบายรายละเอียดผลงาน).....

.....

ผลงานที่เกี่ยวข้อง

ผลงานเรื่องที่ ... :

รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน

.....

.....

รูปภาพ

กรณีมีหลายภาพ รวมภาพเป็นภาพเดียว

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

.....

.....

หมายเหตุ**

1. นำเสนอรายละเอียดผลงาน โดยคัดเลือกจากผลงานข้างต้นที่มีความโดดเด่น โดยนำเสนอ 3 – 5 ผลงาน
2. รายละเอียดผลงาน นำเสนอไม่เกิน 5 ผลงานหากเป็นผลงานที่เคยนำเสนอแล้ว ให้เพิ่มเติมส่วนที่มีการพัฒนาต่อยอด



แบบฟอร์มที่ 6

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ (Organization Profile : OP)

ส่วนที่ 1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0
รวม 6 หมวด

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

* จำนวนรวมตัวอักษรทั้งหมด ไม่เกิน 135,000 อักขระ *

ส่วนที่ 1.1 สรุปลักษณะสำคัญขององค์การ

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ: (ที่สำคัญ) (ผู้ส่งมอบ หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการของส่วนราชการ พันธมิตร หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงานของส่วนราชการอย่างเป็นการ เป็นประโยชน์ที่ชัดเจน ผู้ให้ความร่วมมือ หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการ ในการ สนับสนุนการปฏิบัติการหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือเป็นครั้งคราว โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน มักไม่เป็น ทางการ) ความต้องการ:	พันธกิจ: วิสัยทัศน์: คำนิยาม: วัฒนธรรมองค์การ: การกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ อุดมการณ์ของสมาชิกในองค์การ รวมถึง พฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือ สนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและปรับเปลี่ยนสิ่งที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากองค์การ อื่น ๆ งบประมาณ: รายได้: จำนวนบุคลากร: กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ: ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:	ผลผลิต/บริการหลัก: คุณลักษณะโดดเด่นของผลผลิต/บริการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: (กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการ และความสำเร็จของส่วนราชการ) ความต้องการ/ ความคาดหวัง:	ผู้รับบริการ: ความต้องการ:	สภาพแวดล้อมการแข่งขัน: (ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในขณะนั้น รวมถึงแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการ ตัดสินใจในการแข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์กร)
สมรรถนะหลักขององค์กร: (เรื่องที่ส่วนราชการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและส่งผลต่อความได้เปรียบใน การดำเนินการของส่วนราชการ)	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)	
แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)	



ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร :	เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง :	ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไร ทั้งทางตรงและทางอ้อม :
ในการทำงาน บุคลากรมีความจำเป็นที่ต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงอะไรบ้าง :	กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ :	ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง :
สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร :	การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานการณ์แข่งขันของประเทศอย่างไร :	



ส่วนที่ 1.2

แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานได้มีการปรับปรุงอะไรบ้างหรือมีแผนการปรับปรุงอย่างไรบ้างที่เป็น การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 พร้อมสรุปสาระสำคัญของแผนงาน/โครงการดังกล่าว

- แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีที่ดำเนินการ	แผนงาน/โครงการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
		สาระสำคัญ	

- แผนพัฒนาด้านวัฒนธรรม

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีที่ดำเนินการ	แผนงาน/โครงการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
		สาระสำคัญ	

- แผนพัฒนาเครือข่าย และความร่วมมือ

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีที่ดำเนินการ	แผนงาน/โครงการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
		สาระสำคัญ	



ส่วนที่ 2

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

ให้ส่วนราชการอธิบายการดำเนินงานในประเด็นสำคัญต่าง ๆ ในแต่ละหมวด ที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ 4.0 โดยอธิบายเฉพาะสาระสำคัญ และตัวอย่างการดำเนินงาน ที่ชัดเจน เชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์ทั้งที่เป็น Early Results และผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง (โปรดระบุผลการดำเนินการในปัจจุบันพร้อมตัวอย่างการดำเนินการที่สำคัญ ที่เพิ่มเติมจากปีที่ผ่านมา)

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

1.2 ระบบการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและสร้างความโปร่งใส

1.3 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 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อให้การให้บริการและการเข้าถึง

3.2 การปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการ

3.3 การมุ่งเน้นประชาชน

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 3





หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การใช้ฐานข้อมูลและการกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

.....

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 การออกแบบและการจัดการกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

.....

.....

.....

.....

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

.....

.....

.....

.....

6.3 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

.....

.....

.....

.....

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 6

.....

.....

.....

.....



ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
7.1.1								
7.1.2								
7.1.3								
7.1.4								
7.1.5								

อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวข้อง

.....

.....

7.2 ตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
7.2.1 2) ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียต่อหน่วยงาน**								
7.2.2 ร้อยละของการให้บริการที่ ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ** (หน่วยบริการ)								
7.2.3								
7.2.4 ร้อยละความสำเร็จของ โครงการ/กิจกรรม ที่เกิดขึ้นจาก ความร่วมมือของเครือข่าย** (หน่วยงานนโยบาย)								
7.2.5								

อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวข้อง

.....

.....

7.3 ตัวชี้วัดด้านบุคลากร

ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยติ/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
7.3.1								
7.3.2								
7.3.3								
7.3.4								
7.3.5								

อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวข้อง

.....

.....

7.4 ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยติ/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
7.4.1								
7.4.2								
7.4.3								
7.4.4								
7.4.5								

อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวข้อง

.....

.....

7.5 ตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อยติ/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
7.5.1								
7.5.2								
7.5.3								
7.5.4								
7.5.5								

อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวข้อง

.....

.....

7.6 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการจัดการกระบวนการ

ชื่อตัวชี้วัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ค่าน้อย/ ค่ามากที่สุด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
					พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
7.6.1								
7.6.2								
7.6.3 ระดับความพร้อมรัฐบาล ดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ **								
7.6.4 ร้อยละของชุดข้อมูลดิจิทัลที่ เปิดเผยต่อสาธารณะ (Open Data)**								
7.6.5 ร้อยละของฐานข้อมูล ที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบ Digitalized**								

อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวข้อง

.....

.....



ภาคผนวก 5

แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร สู่ระบบราชการ 4.0



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

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) เป็นเอกสารที่สะท้อนให้เห็นระบบบริหารจัดการและผลการดำเนินการขององค์การโดยรวม โดยใช้เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 เป็นกรอบในการอธิบาย รวมทั้งเป็นเอกสารที่ผู้ตรวจประเมินใช้ในการพิจารณา ซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะในขั้นแรกของการตรวจประเมิน ผู้ตรวจจะรู้จักองค์การผ่านแบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง เท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถอธิบายผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ฯ ได้โดยละเอียด จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องอธิบายการดำเนินงานขององค์การผ่านรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อประกอบการพิจารณา โดยรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 ที่ดี ควรมีลักษณะดังนี้

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

ประโยชน์ของการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ สะท้อนถึงระบบการบริหารจัดการขององค์การซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจประเมินองค์การด้วยตนเองเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง ส่งผลให้องค์การมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้้องค์การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ตรวจประเมินภายนอกองค์การเพื่อนำมาจัดทำแผนปรับปรุงองค์การให้ดียิ่งขึ้น

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 จึงเปรียบเสมือนกลไกหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ถึงช่องว่างและโอกาสในการพัฒนาและสามารถ

นำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาองค์กร แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การยกระดับของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นระบบราชการ 4.0

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

อย่างไรก็ตามเกณฑ์ไม่ได้ระบุวิธีการ ไม่ได้กำหนดเครื่องมือ และไม่ได้กำหนดว่าองค์กรควรมีโครงสร้างอย่างไร แต่การเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิค ระบบ และโครงสร้างองค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประเภทและขนาดขององค์กร ระดับการพัฒนาขององค์กร รวมทั้งขีดความสามารถของบุคลากร

2. ความสำคัญของลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กรจะทำให้ผู้อ่าน ทั้งบุคลากรในองค์กร รวมถึงผู้ตรวจประเมิน เข้าใจถึงข้อมูลองค์กร ทิศทางการดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์กร

คำถามของลักษณะสำคัญขององค์กร จะเป็นคำถามประเภท “อะไร” เพื่อให้ให้องค์การกำหนดบริบทและขอบเขตถึงสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร โดยจะเชื่อมโยงไปยังคำถามของเกณฑ์ในหมวดต่าง ๆ ซึ่งเป็นคำถามประเภท “อย่างไร” เพื่อให้ให้องค์การอธิบายถึงวิธีการและกระบวนการว่ามีการดำเนินการอย่างไร

3. ความเข้าใจเรื่องระดับของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

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

ระดับ 1 ระดับพื้นฐาน (Basic Level)

องค์กรในระดับนี้ มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องสำคัญทุกหมวด และมีการถ่ายทอดแนวทางต่าง ๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ มีแนวคิดริเริ่มไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

ระดับ 2 ระดับก้าวหน้า (Advance Level)

องค์กรในระดับนี้ มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่าง ๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการพัฒนาตามแนวทางของการเป็นระบบราชการ 4.0

ระดับ 3 ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance Level)

องค์กรในระดับนี้ มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญทุกหมวดอย่างเป็นระบบ ครบถ้วน และมีการถ่ายทอดแนวทางต่าง ๆ จนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการบูรณาการไปยังทุกภาคส่วน จนเกิดการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ 4.0 จนเกิดผลที่โดดเด่น เป็นรูปธรรม

คำอธิบาย
แบบฟอร์ม 5
บทสรุปผู้บริหาร

ในหัวข้อการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ที่หน่วยงานเห็นว่ามีความโดดเด่น ให้อธิบายการดำเนินงานตามที่ประเมินตนเองในรอบที่ 1 โดยอธิบายให้เห็นว่าหน่วยงาน “ทำอะไร” 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 และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)
- หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ คือการทำให้ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ 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 ตามยุคสมัย และสภาพแวดล้อม การให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกันระหว่างประชาชน และรัฐในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสร้างนวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation) เช่น การใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) การใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นต้น
- หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ การออกแบบนโยบายที่คำนึงถึงประชาชน หรือระบบการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก (Citizen-centric Design Concept)

โดยกระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการบูรณาการ เชื่อมโยงการให้บริการ หรือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติร่วมกับหลายๆ หน่วยงาน (Integrated Service, Horizontal 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 ใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบที่เหมาะสม และสร้างขีดความสามารถในการรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning)
- หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดคล้องกับทิศทาง การปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขาเข้ามาทำงานร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน (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 การนำองค์กร คือ ผู้นำต้องเชื่อมโยงทิศทางการดำเนินการและสร้างบรรยากาศ (Alignment and Empowerment) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการ การสร้างนวัตกรรม และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กรทุกด้านในหมวด 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 การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กร (Organization Profile : OP) เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการตรวจสอบประเมินองค์การด้วยตนเอง และช่วยในการเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน ช่วยในการระบุข้อมูลสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ความต้องการด้านผลการดำเนินการ รวมทั้งผลลัพธ์ด้วย

สำหรับทีมงานและบุคลากรในองค์กร ลักษณะสำคัญขององค์กรจะทำให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงทิศทางการดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์กร

ทุกคำถามในลักษณะสำคัญขององค์กรจะเชื่อมโยงกับกระบวนการซึ่งอยู่ในเกณฑ์หมวดต่าง ๆ ดังนั้นองค์กรจึงต้องชัดเจนในทุกประเด็น

คำถามในลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นคำถาม “อะไร” ซึ่งต้องการเพียงข้อมูล องค์กรไม่ต้องเขียนอธิบายถึงกระบวนการในขั้นตอนนี้

วิธีการอธิบายลักษณะสำคัญขององค์กร อาจใช้รูปแบบของการพรรณนาหรืออาจนำเสนอโดยใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตาราง ตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม

ลักษณะสำคัญขององค์กรตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 มีความแตกต่างจากลักษณะสำคัญขององค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 เล็กน้อย โดยส่วนที่เพิ่มขึ้นมาจะมีการขีดเส้นใต้และทำตัวอักษรเอน เพื่อแสดงถึงความแตกต่าง

หากส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”

คำอธิบาย แบบฟอร์ม 6 ส่วนที่ 1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานได้มีการปรับปรุงอะไรบ้างหรือมีแผนการปรับปรุงอย่างไรบ้างที่เป็นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อแสดงถึงแผนการพัฒนาองค์กร (เช่น มีการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง/บริหารจัดการด้านกระบวนการดำเนินงาน (ทั้งภายในและภายนอก) นโยบาย การให้บริการ/อำนวยความสะดวก สะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างกลไก/ความร่วมมือกับเครือข่าย การสร้างนวัตกรรม การนำเทคโนโลยีมาใช้ เป็นต้น) โดยให้ระบุถึง

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



คำอธิบาย แบบฟอร์ม 6 ส่วนที่ 2

การจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0

หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6)

การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรเป็นการแสดงถึงระบบการบริหารจัดการขององค์กร ภายในเนื้อที่ที่จำกัด ดังนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

1. ให้คำนึงถึงผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ในรอบที่ 1 และรายงานป้อนกลับ
2. อธิบายให้ครอบคลุมทุกประเด็นในแต่ละหมวด ให้ครบทั้ง 6 หมวด
3. อธิบายให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 กับ ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องในหมวด 7
4. แสดงให้ผู้อ่านเข้าใจอย่างชัดเจน โดยอธิบายให้เห็นว่าหน่วยงาน “ทำอะไร” พร้อมทั้ง “แสดงตัวอย่างประกอบ” ตามความเหมาะสมของคำถาม และการจัดสรรเนื้อที่จำนวนหน้า

แนวทางการเขียนอธิบาย

- การอธิบายผลการดำเนินการ : ให้อธิบายในสิ่งที่หน่วยงานประเมินตนเองมาในรอบที่ 1 โดยต้องอธิบายว่าหน่วยงานมีการดำเนินการ “อย่างไร” มีความโดดเด่นของการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมอะไรบ้าง โดย “ยกตัวอย่างประกอบ” ซึ่งอาจมีรูปภาพ/ กราฟ/ตาราง/อื่นๆ ประกอบการอธิบาย
- ให้อธิบายถึงความโดดเด่นที่เป็น Best Practice ของการเป็นระบบราชการ 4.0: ที่หน่วยงานได้ดำเนินการในแต่ละหมวด
- ระบุตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (หมวด 7) ที่เชื่อมโยงการดำเนินงาน : ให้ระบุตัวชี้วัดการดำเนินงานตามที่หน่วยงานได้อธิบายไว้ในหมวดที่ 7 โดยตัวชี้วัดดังกล่าวจะต้องสะท้อนถึงสิ่งที่หน่วยงานดำเนินการมาตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ รวมถึงสรุปรายละเอียดที่ได้ดำเนินงานในแต่ละเรื่องว่าจะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องอะไร ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์หรือพันธกิจหรือไม่ เป็นงานที่สร้างคุณค่า มี Outcome และ Impact ต่อส่วนรวมอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์หรือแผนการดำเนินงาน หรือแนวทางต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้มากขึ้นในปีต่อไป
- แม้ว่าคำตอบในแต่ละหัวข้อ แต่ละหมวดควรสมบูรณ์ในตัวเองมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อย่างไรก็ตาม คำตอบของหัวข้อที่มีความสัมพันธ์กัน ควรส่งเสริมซึ่งกันและกันหรือเป็นไปในทางเดียวกัน โดยอาจใส่เนื้อหาที่ต้องการจะมุ่งเน้น ไว้ในหัวข้อหลักที่สอดคล้องกับเกณฑ์นั้น ๆ โดยตรง และสามารถอ้างอิงคำตอบในหัวข้ออื่น ๆ ตามความเหมาะสม
- ใช้รูปแบบที่กระชับเนื่องจากการจำกัดจำนวนตัวอักษรจึงควรใช้หน้ากระดาษให้ได้ประโยชน์มากที่สุด และนำเสนอสารสนเทศให้ตรงประเด็น กระชับ และไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย
- หน่วยงานสามารถเลือกใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานได้โดยไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ทั้งในรูปแบบพรรณนา ตาราง และรูปภาพ โดยมีข้อเสนอแนะกว้าง ๆ ถึงรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้
 - การตอบแบบพรรณนา เหมาะสำหรับคำถามที่ต้องการให้รายละเอียดที่ครบถ้วน วิธีการทำงาน ข้อดีของการตอบแบบพรรณนา คือ ใช้เนื้อที่บรรยายมาก และผู้เขียนต้องมีทักษะในการเขียนบรรยาย

- การตอบโดยใช้ตาราง นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการคำตอบในรูปของตัวเลข หรือต้องการอธิบายเหตุผลในแต่ละข้อต่อเนื่องกันแต่การตอบในรูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับคำถามประเภทที่มีรายละเอียดมาก หรือต้องการเห็นข้อมูลในภาพรวม
- การตอบโดยใช้แผนภาพหรือแผนผัง (Flow หรือ Model) นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการอธิบายภาพรวมความเชื่อมโยงของแต่ละขั้นตอน ข้อด้อยของการตอบคำถามในรูปแบบนี้ คือ ผู้อ่านไม่เข้าใจแผนภาพหรือแผนผังที่แสดง จึงต้องอธิบายแผนภาพประกอบด้วย

การใช้รูปแบบใด ๆ หรือใช้หลายรูปแบบผสมผสานกัน ขึ้นกับความเหมาะสมของแต่ละคำถามและความถนัดของผู้จัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ ผู้เขียนต้องมั่นใจว่ารูปแบบการตอบคำถามใด ๆ ที่ใช้สามารถให้ข้อมูลที่ตอบสนองต่อคำถามหรือข้อกำหนดของเกณฑ์ และเป็นสิ่งที่ผู้อื่นสามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย

คำอธิบาย

แบบฟอร์ม 6 ส่วนที่ 3

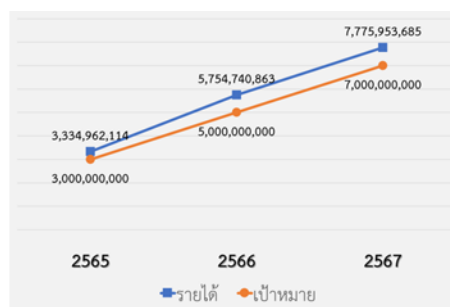
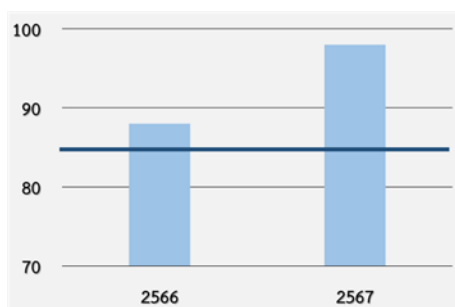
การจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0

หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)

หมวด 7 ให้อธิบายถึงสารสนเทศ “ในขณะที่เกิดขึ้นจริง” เพื่อประเมินและปรับปรุงกระบวนการผลิตและบริการโดยมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ของส่วนราชการโดยรวม โดยเขียนอธิบายไม่เกิน 5 หน้า

แนวทางการตอบคำถามหมวดผลลัพธ์ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

- แสดงข้อมูลจากตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในหมวดที่เป็นกระบวนการ (หมวด 1 - 6) และสอดคล้องกับการประเมินตนเองในรอบที่ 1
- แผนภาพ แผนภูมิ ซึ่งควรมีมากกว่า 90% ของเนื้อหาในหมวดนี้ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ จึงควรนำเสนอในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่าย แสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย และเห็นแนวโน้มการดำเนินงานที่ผ่านมาย้อนหลังอย่างน้อย 1-3 ปีเช่น



ตัวอย่างการแสดงกราฟ

- ตัวชี้วัดบางตัวที่เป็นชื่อเฉพาะหรือระบบหรือคำเฉพาะของหน่วยงาน ควรมีคำอธิบายโดยสรุปสั้นๆ ให้สามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการวัดผลลัพท์นั้น
- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับหน่วยงานในประเทศ/ต่างประเทศที่มีพันธกิจคล้ายกัน หรือ หน่วยงานอื่นๆ (ถ้ามี)
- อธิบายเนื้อหาของผลลัพท์ด้วย (นอกเหนือจากกราฟและตาราง ควรมีคำอธิบายของผลลัพท์นั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ ควรมีคำชี้แจงประกอบ)

- การตอบคำถามในหมวด 7 เป็นการแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้กำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพท์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น

- ให้อธิบายผลลัพท์และตัวชี้วัดผลลัพท์ของทุกหมวด โดยแบ่งเป็น

7.1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งผลลัพท์ดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งผลลัพท์ที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และผลลัพท์จากตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

7.2 ตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

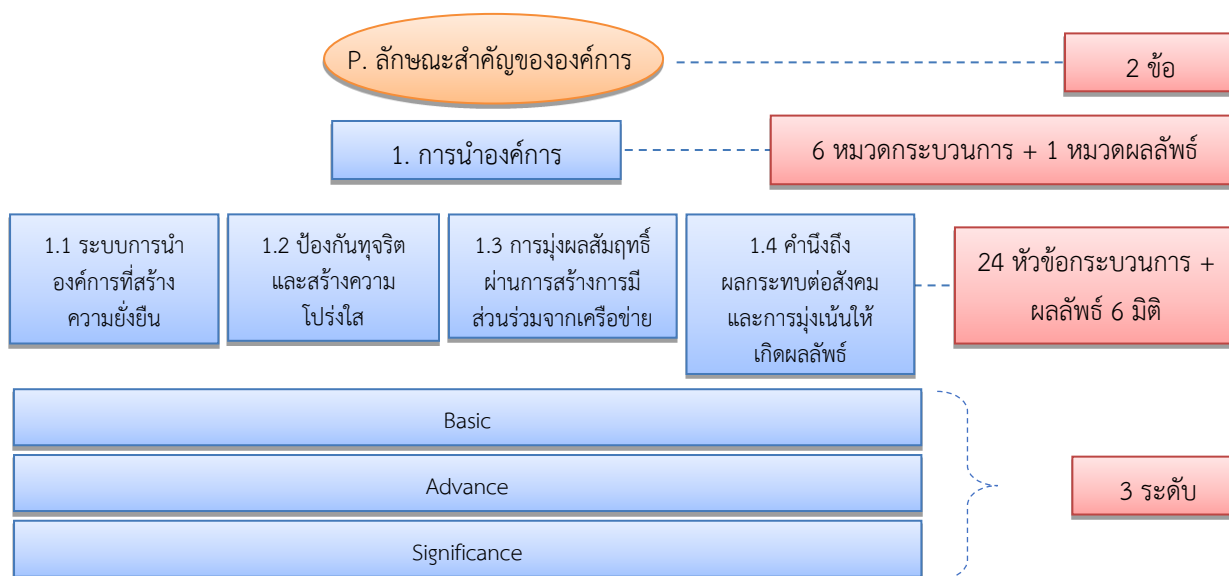
7.3 ตัวชี้วัดด้านบุคลากร เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคลและเครือข่ายในการพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและเครือข่ายในการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน เพื่อให้มีสมรรถนะสูง

7.4 ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ

7.5 ตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ

7.6 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการจัดการกระบวนการ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

โครงสร้างของเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ





สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
Office of the Public Sector Development Commission (OPDC)

59/1 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต

กรุงเทพฯ 10300

☎ 02-356-9999 ✉ saraban@opdc.go.th