เลิศรัฐ

หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลเลิศรัฐ

สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ประจำปี พ.ศ. 2562



กพร
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



รางวัลเลิศรัฐ

รางวัลเลิศรัฐ



รางวัลเลิศรัฐ รางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จ มีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง

ความหมาย

เพชรล้อมรอบด้วยช่อชัยพฤกษ์ตั้งอยู่บนแท่งหมายเลขหนึ่ง หมายถึง หน่วยงานที่ได้รับรางวัลนี้เปรียบเสมือนเพชรน้ำเอกแห่งระบบราชการ (ช่อชัยพฤกษ์) ที่ผ่านการเจียระไนอย่างงดงามด้วยความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลงานจนเป็นที่ประจักษ์ เป็นเพชรน้ำหนึ่ง เป็นความภาคภูมิใจสูงสุดของราชการไทย

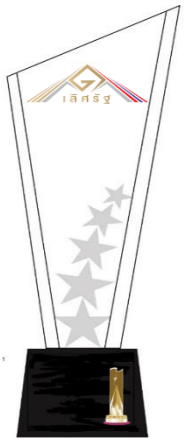
สาขาของรางวัลเลิศรัฐ

1. **รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ**
   เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ

2. **รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**
   เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ซึ่งได้มาด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน หลอมรวมกับความตั้งใจจริงของทุกคนในองค์การ เพื่อนำพาองค์การให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

3. **รางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริหาราชการแบบมีส่วนร่วม**
   เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการบนพื้นฐานความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



รางวัลเลิศรัฐ
สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ซึ่งได้มาด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน หลอมรวมกับความตั้งใจจริงของทุกคนในองค์การ เพื่อนำพาองค์การให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

สัญลักษณ์รางวัล

รูปยอดเขาสูง มีดวงดาวเจิดจรัสอยู่ด้านบน หมายถึง ความสำเร็จ จุดหมาย จุดสูงสุด ความเป็นเลิศ เป็นหนทางยาวไกล ต้องมานะบากบั้น ต้องก้าวเดินไปอย่างช้า ๆ ด้วยความระมัดระวัง และมั่นคง โดยมีผืนธงที่โบกสะบัดเป็นความยินดีในความสำเร็จที่มอบให้กับองค์กรที่ได้รับรางวัลนี้

สารบัญ

หน้า

หลักเกณฑ์รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562 1

1. ประเภทรางวัลที่เปิดรับสมัคร 3
2. เกณฑ์การพิจารณารางวัล 4
3. เกณฑ์ในการพิจารณาให้รางวัล 4
4. เงื่อนไขการสมัครและพิจารณารางวัล 6
5. ขั้นตอน และประเด็นการพิจารณาให้รางวัล 7
6. ปฏิทินการสมัครรางวัล 13

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 15

แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลฯ (ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน และรายละเอียดการสมัคร) 16

ภาคผนวก 2 แบบฟอร์มการสมัคร (เกณฑ์ PMQA พ.ศ. 2558) 17

แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การโดยสรุป 18

แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล 19

แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7 42

แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร 44

แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) 45

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ 46

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 50

กรณีสมัครรางวัลรายหมวด

ส่วนที่ 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน

ส่วนที่ 2-2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด

กรณีสมัครรางวัลระดับดีเด่น

ส่วนที่ 2-3 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ 53

ภาคผนวก 3 แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ 54

หน้า

ภาคผนวก 4 แบบฟอร์มการสมัคร (เกณฑ์ PMQA 4.0) 64
แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การโดยสรุป 65
แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง 66
แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7 80
แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร 88
แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) 89
ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ
ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0
ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ
ภาคผนวก 5 แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 95

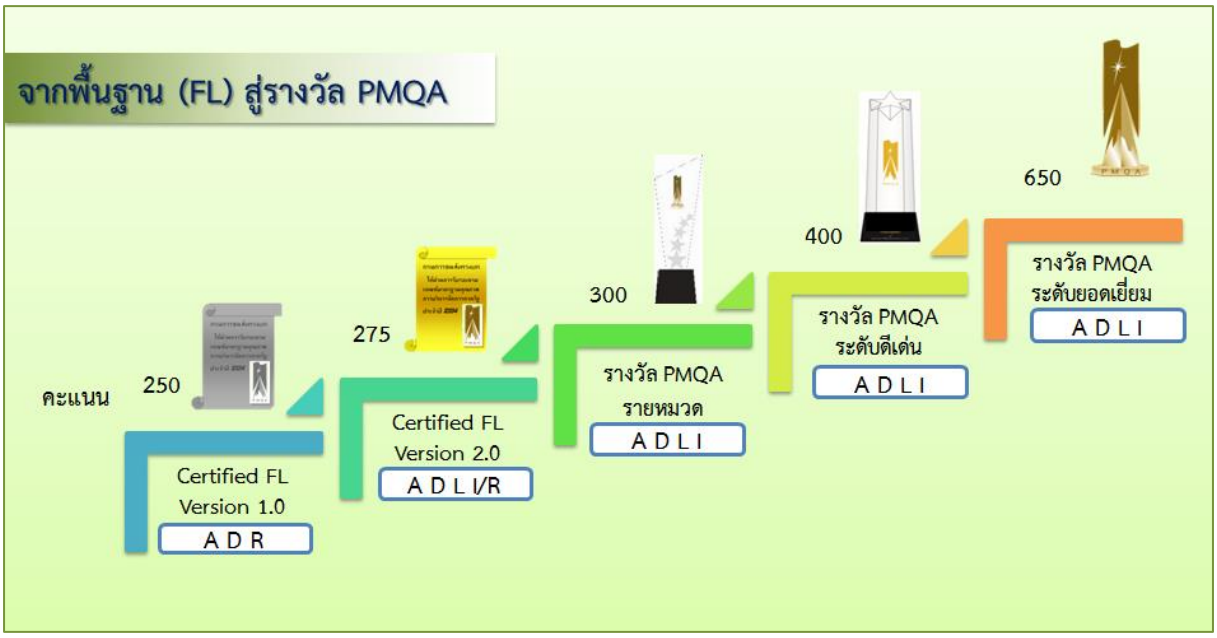
หลักเกณฑ์รางวัลเลิศรัฐ
สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562



รางวัลเลิศรัฐ (Public Sector Excellence Awards : PSE Awards) **สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ** (Public Sector Management Quality) เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง และมีผลดำเนินการปรับปรุงองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างโดดเด่น

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) ปีละ 2 หมวด จนครบถ้วนทั้ง 6 หมวด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยนำพื้นฐานแนวคิดมาจากสาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และนำมาผนวกกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับของการพัฒนาองค์การขั้นต้น เพื่อให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นกรอบการประเมินที่สามารถบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

การส่งเสริมให้ส่วนราชการได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานให้เทียบเท่าสากลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และมุ่งเข้าสู่องค์การที่เป็นเลิศ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการบริหารรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการ โดยกำหนดให้มีรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด ซึ่งการกำหนดรางวัลดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิด **“การปรับปรุงทีละขั้น”**เมื่อส่วนราชการใดผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) ครบทุกหมวดแล้ว จะได้รับการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified Fundamental Level) และเมื่อส่วนราชการปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่องจนมีความโดดเด่นในหมวดใดหมวดหนึ่ง จะสามารถขอรับ “รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด” ในหมวดนั้น ๆ และพัฒนาไปสู่ “รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น” และ “รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับยอดเยี่ยม” ต่อไป (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

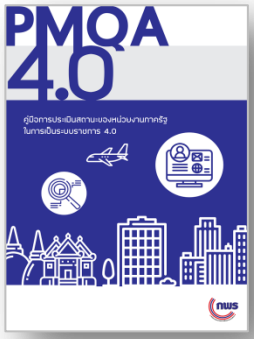
ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 (ภาพที่ 2) มาใช้ประกอบการพิจารณารางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



ภาพที่ 2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558

ในปี พ.ศ. 2561 คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 มีมติให้หน่วยงานภาครัฐ (ส่วนราชการ จังหวัด และองค์การมหาชน) พัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 โดยมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทำหน้าที่ส่งเสริมและดำเนินการตรวจรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ขึ้น (ภาพที่ 3) เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 และนำไปส่งเสริม เพื่อการยกระดับหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 และเพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติและแรงจูงใจให้กับหน่วยงานที่มุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการประชุม ครั้งที่ 4/2561 เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2561 ได้มีมติให้นำเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 เป็นเกณฑ์การพิจารณารางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562 สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น เพิ่มเติม อีกประเภทหนึ่ง



ภาพที่ 3 เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0

1. ประเภทรางวัลที่เปิดรับสมัคร

รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562 เปิดรับสมัคร 2 ประเภทรางวัล ได้แก่

1) รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น

2) รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล ได้แก่

- รางวัลหมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม
- รางวัลหมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
- รางวัลหมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- รางวัลหมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้
- รางวัลหมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- รางวัลหมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

2. เกณฑ์การพิจารณารางวัล

1) รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น พิจารณาโดยใช้*เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 (PMQA 2558)* หรือ *เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)*

2) รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด พิจารณาโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 *(PMQA 2558)*

3. เกณฑ์ในการพิจารณาให้รางวัล

1) รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น

***กรณีที่ 1* พิจารณาโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558** ทุกหมวดต้องมีคะแนนมากกว่าร้อยละ 40 ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 และต้องมีคะแนนรวม 400 คะแนนขึ้นไป จึงจะได้รับรางวัลฯ ระดับดีเด่น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น

หมวด/หัวข้อ	คะแนนเต็ม	รางวัลฯ ระดับดีเด่น (400)
1. การนำองค์การ	120	48
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	80	32
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	110	44
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	100	40
5. การมุ่งเน้นบุคลากร	90	36
6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	100	40
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ	60	24
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70	28
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	70	28
7.4 ผลลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	70	28
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต	60	24
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	70	28
Total	*1000*	*400*

กรณีที่ 2 **พิจารณาโดยใช้เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0**

ผลคะแนนรวมของทุกหมวดมากกว่า 400 คะแนน จึงจะได้รับรางวัลฯ ระดับดีเด่น และได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับการตรวจประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 และมีผลการตรวจประเมิน ระหว่าง 300 - 399 คะแนนขึ้นไป จะได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับพื้นฐาน

2) รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด

2.1) หมวดที่ขอรับรางวัลจะต้องได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนประจำหมวด ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปี พ.ศ. 2558

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

4. เงื่อนไขการสมัครและพิจารณารางวัล

1) ประเภทของหน่วยงานที่สมัคร

1.1) รางวัลฯ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด และระดับดีเด่นที่ใช้เกณฑ์ PMQA 2558 ต้องเป็นส่วนราชการระดับกระทรวง กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์การมหาชน และหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ เป็นต้น ที่ผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 1

1.2) รางวัลฯ สาขารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น ที่ใช้เกณฑ์ PMQA 4.0 ต้องเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่ถูกกำหนดไว้ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 ได้แก่ กรม จังหวัด และองค์การมหาชน

1.3) ต้องเป็นหน่วยงานที่มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ เป็นที่ยอมรับ และไม่มีเรื่องเสื่อมเสียปรากฏเป็นข่าวในสังคม

2) เงื่อนไขการสมัคร

2.1) กรณีสมัครรางวัลฯ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด สามารถเสนอขอรับรางวัลได้ไม่เกิน 3 หมวด

2.2) กรณีสมัครรางวัลฯ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 ต้องเป็นหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวดมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 หมวด

2.3) กรณีสมัครทั้งรางวัลฯ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่นและรางวัลรายหมวดในปีเดียวกัน หากผลการพิจารณาผ่านระดับดีเด่น จะไม่พิจารณารางวัลรายหมวดในปีนั้น เนื่องจากรางวัลระดับดีเด่นมีระดับคะแนนสูงที่สุด และครอบคลุมการพิจารณาทั้ง 6 หมวด

2.4) กรณีหน่วยงานภาครัฐที่มีคะแนนการประเมินในขั้นตอนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) ตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 รวมมากกว่า 350 คะแนน จะได้รับการตรวจรับรองฯ ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน

2.5) กรณีเป็นส่วนราชการระดับกระทรวง กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น ที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550 ในระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2557 สามารถสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด ในหมวด "เดิม" ที่ "เคย" ได้รับรางวัลแล้ว เพื่อขอรับการตรวจประเมินยืนยันมาตรฐานและความโดดเด่นของการดำเนินการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558

2.6) การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การต้องไม่เกิน 40 หน้า ในกรณีสมัครรางวัลฯ รายหมวด และไม่เกิน 50 หน้า ในกรณีสมัครรางวัลฯ ระดับดีเด่น ตามเกณฑ์ PMQA 2558 สำหรับกรณีสมัครรางวัลฯ ระดับดีเด่น ตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ต้องไม่เกิน 40 หน้า (หากเขียนเกินจะไม่พิจารณาในส่วนของหน้าที่เกิน)

2.7) รูปแบบรายงาน ให้ใช้ Font “TH SarabunPSK” Size 16 ตั้งค่าหน้ากระดาษแบบ “ขอบบน-ซ้าย ห่าง 3.0 cm ล่าง-ขวา ห่าง 2.5 cm”

2.8) การจัดส่งรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การให้จัดส่งข้อมูลในรูปแบบไฟล์ word และ PDF ผ่านระบบออนไลน์ ที่ https://awards.opdc.go.th/awardsregister/

5. ขั้นตอน และประเด็นการพิจารณาให้รางวัล

การตรวจพิจารณารางวัลประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจพิจารณาเอกสารการสมัครเบื้องต้น

หน่วยงานภาครัฐสามารถสมัครขอรับรางวัลได้โดยการกรอกแบบฟอร์มการสมัครในระบบออนไลน์ ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (https://awards.opdc.go.th/awardsregister/) **ระหว่างวันที่ 3 – 25 มกราคม 2562** โดยมีเอกสารประกอบการสมัคร ดังนี้

1) เอกสารการสมัครรางวัลฯ (ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน และรายละเอียดการสมัคร)

2) ลักษณะสำคัญขององค์การโดยสรุป 1 หน้า ตามเกณฑ์ PMQA 2558 /เกณฑ์ PMQA 4.0 (แบบฟอร์มที่ 2)

3) แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล ตามเกณฑ์ PMQA 2558 /แบบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง (แบบฟอร์มที่ 3)

4) ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่ครอบคลุมทั้ง 6 มิติ ตามเกณฑ์ PMQA 2558 /เกณฑ์ PMQA 4.0 (แบบฟอร์มที่ 4)

กรณีสมัครรางวัลฯ ตามเกณฑ์ PMQA 2558

ประเด็นการพิจารณา ในขั้นตอนที่ 1 จะพิจารณาจาก แบบประเมินความพร้อมของส่วนราชการตามเกณฑ์ PMQA 2558 และการนำเสนอตัวชี้วัด และผลการดำเนินการของตัวชี้วัดหมวด 7 (ผลลัพธ์การดำเนินการ) ใน 6 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

- ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- ตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

มิติที่ 2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ตัวชี้วัดด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มิติที่ 3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

- ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- ตัวชี้วัดด้านบรรยากาศการทำงาน
- ตัวชี้วัดด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
- ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

มิติที่ 4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

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

มิติที่ 5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

- ตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน
- ตัวชี้วัดด้านการเติบโต

มิติที่ 6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ
- ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- ตัวชี้วัดด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ทั้งนี้ ส่วนราชการจะต้องนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินการของตัวชี้วัดทั้ง 6 มิติ เป็นข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี โดยในการประเมินจะพิจารณาจาก 4 ประเด็น ได้แก่

1) ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย (Level-Le)

2) แนวโน้มของผลการดำเนินการ (Trend-T) แสดงทิศทางของผลลัพธ์และอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานของส่วนราชการ เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการย้อนหลัง 3 ปี

3) ผลการดำเนินการเปรียบเทียบ (Comparison-C) แสดงผลลัพธ์เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์การอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน หรือที่เลือกมาอย่างเหมาะสม

4) ความครอบคลุมและความสำคัญของผลลัพธ์ (Linkage-Li) แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญทั้งหมดและแยกตามกลุ่มที่จำแนกไว้

กรณีสมัครรางวัลฯ ระดับดีเด่น
ตามเกณฑ์ PMQA 4.0

ประเด็นการพิจารณา ในขั้นตอนที่ 1 จะพิจารณาจากผลการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (หมวด 1 – 6) และการนำเสนอตัวชี้วัด และผลการดำเนินการของตัวชี้วัดหมวด 7 (ผลลัพธ์การดำเนินการ) ใน 6 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 ผลลัพธ์ด้านการบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

- ตัววัดตามภารกิจหลัก*
- ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล
- ตัววัดการดำเนินการด้านกฎหมาย
- ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์*
- ตัววัดการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ

มิติที่ 2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*
- ตัววัดด้านความผูกพันและการให้ความร่วมมือ*
- ตัววัดผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ
- ตัววัดผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้
- ตัววัดด้านการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

มิติที่ 3 ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร

- ตัววัดด้านจำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร*
- ตัววัดด้านการเรียนรู้และผลการพัฒนา*
- ตัววัดด้านความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน
- ตัววัดด้านบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ
- ตัววัดด้านบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน

มิติที่ 4 ผลลัพธ์ด้านการการเป็นต้นแบบ

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

มิติที่ 5 ผลลัพธ์ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

- การบรรลุผลของตัววัดร่วม*
- ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ
- ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม
- ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข
- ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

มิติที่ 6 ผลลัพธ์ด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

- การลดต้นทุน*
- จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ
- ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*
- ประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ
- นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย

ทั้งนี้ ส่วนราชการจะต้องนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินการของตัวชี้วัดทั้ง 6 มิติ เป็นข้อมูลย้อนหลัง 1 ปี โดยในการประเมินจะพิจารณาจาก 4 ประเด็น ได้แก่

1) ตัวชี้วัดดังกล่าวต้องเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจนสอดคล้องตามที่กำหนดในแต่ละมิติ

2) ความครบถ้วนของตัววัดในมิติต่าง ๆ โดยในแต่ละหัวข้อให้นำเสนอตัวชี้วัดมา 5 ตัว โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ และต้องนำเสนอตัวชี้วัดในกลุ่มที่แนะนำ (ตัววัดที่มีเครื่องหมายดอกจัน*) มาอย่างน้อย 1 ตัว โดยในแต่ละกลุ่มตัววัดอาจมีตัวชี้วัดได้มากกว่า 1 ตัว แต่ไม่เกิน 3 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ

3) ตัวชี้วัดต้องมีความท้าทายโดยพิจารณาจากการตั้งค่าเป้าหมายที่สูงกว่าผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

4) ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด

สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาผลลัพธ์การดำเนินการ และแจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการทราบผ่านระบบออนไลน์ **ภายในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2562**

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจเอกสารรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)

หน่วยงานภาครัฐที่ผ่านการพิจารณาในขั้นตอนที่ 1 จัดทำบทสรุปผู้บริหารที่แสดงความโดดเด่นของหมวดที่เสนอขอรับรางวัล/ความโดดเด่นของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามเกณฑ์ PMQA 2558/ ความโดดเด่นของการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA 4.0 และความสำเร็จของการดำเนินการ จำนวน 3 – 5 หน้า (แบบฟอร์มที่ 5) และรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) (แบบฟอร์มที่ 6) และอัพโหลดไฟล์ในระบบออนไลน์ **ภายในวันที่ 29 มีนาคม 2562**

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) เป็นเอกสารที่สะท้อนให้เห็นระบบบริหารจัดการและผลการดำเนินการขององค์การโดยรวม โดยใช้เกณฑ์ PMQA 2558 /เกณฑ์ PMQA 4.0 เป็นกรอบในการอธิบาย และในการประเมินจะใช้แนวทางการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่

1) แนวทาง (Approach-A) หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อให้กระบวนการบรรลุผล ซึ่งแนวทางนั้นต้องสามารถนำไปใช้ซ้ำได้ 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

ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การนั้น ส่วนราชการต้องสามารถอธิบายระบบบริหารจัดการขององค์การให้ผู้อ่านเข้าใจได้ รวมทั้งแสดงให้เห็นความโดดเด่นในการดำเนินการที่ชัดเจน โดยควรมีการอธิบายแนวคิดของการดำเนินการ ควรดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องจนบังเกิดผล รวมทั้งเชื่อมโยงให้เห็นผลสำเร็จของการดำเนินการที่ชัดเจน และควรยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสื่อสารระหว่างองค์การและผู้ตรวจประเมิน ตลอดจนองค์การอื่น ๆ ที่สนใจนำแนวทางที่ดีขององค์การไปประยุกต์ใช้ อีกทั้งยังต้องมีความถูกต้องและสะท้อนระบบจริงขององค์การ ต้องเป็นหลักฐานของความมุ่งมั่น และความเป็นเจ้าของร่วมกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์การ

นอกจากนี้ การอธิบายการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ควรอธิบายให้ครบทุกประเด็นตามที่ได้ประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ในรอบที่ 1 และอธิบายให้ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ของการเป็นระบบราชการ 4.0 (ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย **โดยควรอธิบายว่าหน่วยงานมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างไร** พร้อมทั้ง **เชื่อมโยงให้เห็นผลสำเร็จของการดำเนินการที่ชัดเจน** และควร **"ยกตัวอย่างประกอบ"** การอธิบายด้วย

คณะทำงานกลั่นกรองเอกสารรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตรวจประเมินรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) และประชุมสรุปผลการตรวจรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การร่วมกับคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ ในพื้นที่ และแจ้งผลการพิจารณาผ่านระบบออนไลน์ **ภายในเดือนพฤษภาคม 2562**

ขั้นตอนที่ 3 : การตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงาน

คณะทำงานตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในพื้นที่ ตรวจพิจารณารางวัล ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อยืนยันผลการตรวจรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) และค้นหาวิธีการปฏิบัติงานที่โดดเด่น ของหน่วยงานที่ผ่านการประเมินในขั้นตอนที่ 2 ตามเกณฑ์ฯ ดังนี้

1) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558
   - **รางวัลฯ ระดับดีเด่น** ส่วนราชการที่มีผลคะแนนการตรวจประเมินรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) ในภาพรวมมากกว่า 400 คะแนน
   - **รางวัลฯ รายหมวด** ส่วนราชการที่มีผลคะแนนการตรวจประเมินรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) ในภาพรวมมากกว่า 300 คะแนน

2) เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0
   กรณีหน่วยงานภาครัฐที่มีคะแนนการประเมินในขั้นตอนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) รวมมากกว่า 350 คะแนน

คณะทำงานตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในพื้นที่ ประชุมเพื่อสรุปผลการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน ก่อนนำเสนอ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พิจารณาตัดสินผลรางวัลฯ ต่อไป

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

สำนักงาน ก.พ.ร. รายงานผลการตรวจประเมินต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อพิจารณาให้รางวัล

ทั้งนี้ มีรายละเอียดขั้นตอนการตรวจประเมินรางวัล ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 4 ขั้นตอนการพิจารณารางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562

6. ปฏิทินการสมัครรางวัล

วัน เดือน ปี	กิจกรรม
12 ธันวาคม 2561	ชี้แจงแนวทางการสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562
3 มกราคม – 25 มกราคม 2562	หน่วยงานภาครัฐสมัครรางวัลออนไลน์ (ขั้นตอนที่ 1) พร้อมจัดส่งเอกสารประกอบการสมัคร ดังนี้ แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลฯ แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การ แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล /แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ
25 กุมภาพันธ์ 2562	สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 1 ผ่านระบบออนไลน์
1 มีนาคม – 29 มีนาคม 2562	หน่วยงานภาครัฐที่ผ่านการพิจารณาขั้นตอนที่ 1 จัดส่งเอกสารเพิ่มเติม (ขั้นตอนที่ 2) ผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) (การจัดส่งรายงานผลการดำเนินการให้จัดส่งข้อมูลในรูปแบบ word และ PDF ผ่านระบบออนไลน์ ที่ https://awards.opdc.go.th/awardsregister/)
พฤษภาคม 2562	สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 2 ผ่านระบบออนไลน์
มิถุนายน 2562	ตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงาน (ขั้นตอนที่ 3) สำหรับผลงานที่ผ่านการพิจารณาขั้นตอนที่ 2
กรกฎาคม – สิงหาคม 2562	พิจารณาผลการตัดสินรางวัล และประกาศรายชื่อหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562 ผ่านระบบออนไลน์
กันยายน 2562	จัดงานพิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562

หมายเหตุ : กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1
แบบฟอร์มที่ 1
เอกสารการสมัครรางวัลเลิศรัฐ
สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน และรายละเอียดการสมัคร)

แบบฟอร์มที่ 1
เอกสารการสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1. ชื่อหน่วยงาน .....
2. ประเภทหน่วยงาน
   - ○ ส่วนราชการระดับกระทรวง
   - ○ ส่วนราชการระดับกรม
   - ○ ส่วนราชการระดับจังหวัด
   - ○ สถาบันอุดมศึกษา
   - ○ องค์การมหาชน
   - ○ หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น
3. ประเภทรางวัลที่สมัคร
   - ○ รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น
     - ☐ โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 (PMQA 2558)
     - ☐ โดยใช้เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)
   - ○ รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด (300 คะแนน) จำนวน ..... หมวด
     (ไม่เกิน 3 หมวด)
     - ☐ หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม
     - ☐ หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
     - ☐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
     - ☐ หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้
     - ☐ หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
     - ☐ หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม
4. ผู้รับผิดชอบ
   ชื่อ-สกุล .....
   ตำแหน่ง .....
   โทรศัพท์ ..... โทรสาร.....
   Email .....
5. ผู้ประสานงาน
   ชื่อ-สกุล .....
   โทรศัพท์ .....
   Email .....

หมายเหตุ: แบบฟอร์มอาจปรับเปลี่ยนตามรูปแบบของเว็บไซต์

ภาคผนวก 2
แบบฟอร์มการสมัคร
(เกณฑ์ PMQA 2558)

ในการส่งแบบฟอร์มการสมัครรางวัล แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

กรอกในแบบฟอร์มออนไลน์ ทางเว็บไซต์ awards.opdc.go.th

(1) แบบฟอร์มที่ 3 (ขั้นตอนที่ 1)

(2) แบบฟอร์มที่ 4 (ขั้นตอนที่ 1)

ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์ม นำมากรอกข้อมูลให้สมบูรณ์ แล้วส่งโดยอัพโหลดไฟล์ ทางเว็บไซต์ awards.opdc.go.th/awardsregister/

(1) แบบฟอร์มที่ 2 (ขั้นตอนที่ 1)

(2) แบบฟอร์มที่ 5 (ขั้นตอนที่ 2)

(3) แบบฟอร์มที่ 6 (ขั้นตอนที่ 2)

แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การ

(โดยสรุป 1 หน้า ขยายความในเอกสารแนบได้อีกไม่เกิน 1 หน้า)

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

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:
(กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จของส่วนราชการ)

ความต้องการ:

สมรรถนะหลักขององค์กร:
(เรื่องที่ส่วนราชการมีความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญมากที่สุด และสร้างความได้เปรียบให้กับส่วนราชการ)

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:

การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน:

พันธกิจ:
วิสัยทัศน์:

ค่านิยม:
งบประมาณ:
รายได้:
จำนวนบุคลากร:
กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ:
ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:

1. ภารกิจ/บริการหลัก:
คุณลักษณะโดดเด่นของภารกิจ/บริการ

ผู้รับบริการ:
ความต้องการ:

สภาพแวดล้อมการแข่งขัน:
(ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในขณะนั้น รวมถึงแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจในการแข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์กร)

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

แบบฟอร์มที่ 3
แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล

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

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

ประสิทธิผล *หมายถึง ระดับความสามารถที่กระบวนการสามารถตอบสนองจุดประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการดำเนินการ*

นวัตกรรม *หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงบริการ กระบวนการ และการปฏิบัติการขององค์กร 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 การนำองค์กร								
1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ	**ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ**							
	1	**วิสัยทัศน์และค่านิยม** - ผู้บริหารของส่วนราชการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม - ผู้บริหารของส่วนราชการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการ						
	2	**การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม** - การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติตามหลักนิติธรรมความโปร่งใสและความมีจริยธรรม - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างสภาพแวดล้อมในองค์การเพื่อสิ่งเหล่านี้						
	3	**การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน** - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการที่จะทำให้ส่วนราชการมีความยั่งยืน - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ · สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล · สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา และส่งเสริมการมาใช้บริการของผู้รับบริการ · สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และความคล่องตัวขององค์การ · มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ระดับองค์การและการพัฒนาผู้นำในอนาคตของส่วนราชการ						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ							
	4	**การสื่อสาร** - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์การและกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้งการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิผลในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ - ผู้บริหารของส่วนราชการมีบทบาทเชิงรุกในการจูงใจบุคลากร ซึ่งหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	5	**การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง** - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในการทำให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินการ ส่งเสริมนวัตกรรม และบรรลุวิสัยทัศน์ - ในการกำหนดความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ผู้บริหารของส่วนราชการพิจารณาถึงการสร้างความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ						
		Average						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม	**ก. การกำกับดูแลองค์การ**							
	6	**ระบบการกำกับดูแลองค์การ** - ส่วนราชการดำเนินการในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับดูแลที่สำคัญ ต่อไปนี้ • ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ • ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ • การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	7	**การประเมินผลการดำเนินการ** - ส่วนราชการดำเนินการในการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารส่วนราชการ รวมทั้งระบบกำกับดูแลองค์การ - ผู้บริหารส่วนราชการและระบบกำกับดูแลองค์การใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการข้างต้นไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการนำองค์การ						
	ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม							
	8	**การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ** - ส่วนราชการดำเนินการในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต - ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกถึงความกังวลและผลกระทบเหล่านี้ รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิผล - ส่วนราชการมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่า - ส่วนราชการได้มีการกำหนดกระบวนการ ตัววัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการปฏิบัติงานของส่วนราชการ						
	9	**การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม** - ส่วนราชการดำเนินการในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกด้านของส่วนราชการมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม - ส่วนราชการมีกระบวนการ และตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มี การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม - องค์การมีวิธีการในการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม						
	ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ							
	10	**ความผาสุกของสังคม** - ส่วนราชการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมถึงได้มีส่วนในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับ						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		ระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ						
	11	**การสนับสนุนชุมชน** - ส่วนราชการดำเนินการในการสนับสนุนชุมชนให้มีความเข้มแข็งแก่ชุมชนที่สำคัญของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดชุมชนดังกล่าว รวมถึงวิธีการ กำหนดกิจกรรมที่ส่วนราชการเข้าไปมีส่วนร่วม ซึ่งรวมถึงกิจกรรมที่ใช้ประโยชน์ของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ - ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว						
		Average						
		Average Category 1						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์								
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	**ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์**							
	1	**กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์** - ส่วนราชการมีวิธีการในการวางแผนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และกำหนดผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ - มีกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว และมีวิธีการในการทำให้กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว - กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ได้คำนึงถึงความต้องการของส่วนราชการในด้านความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ						
	2	**นวัตกรรม** - ส่วนราชการมีวิธีการในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	3	**การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์** - ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ • ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ • ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความยั่งยืนของส่วนราชการ • จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และในสารสนเทศ • ความสามารถของส่วนราชการในการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ						
	4	**ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ** - ส่วนราชการมีวิธีการในการตัดสินใจเรื่องระบบงาน - ส่วนราชการมีวิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและพันธมิตร การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพ - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดสมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ						
	ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์							
	5	**วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ** - ส่วนราชการมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ มีการระบุกรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว - ส่วนราชการมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในด้านผลผลิตและบริการ ผู้รับบริการ และกลุ่มเป้าหมาย ผู้ส่งมอบและพันธมิตร และได้วางแผนการปฏิบัติการไว้						
	6	**การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์** - วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสามารถตอบประเด็นต่อไปนี้ • ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ • ตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในผลผลิตและบริการ • ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และโอกาสในการสร้างสมรรถนะใหม่ • สร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทายในระยะสั้นและระยะยาว						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		• สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด						
		Average						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ	**ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ**							
	7	**การจัดทำแผนปฏิบัติการ** - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ						
	8	**การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ** - ส่วนราชการมีวิธีการในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ ไปยังบุคลากรผู้ส่งมอบ และพันธมิตรที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ - ส่วนราชการมีวิธีการเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้						
	9	**การจัดสรรทรัพยากร** - ส่วนราชการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านงบประมาณและด้านอื่น ๆ มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน - ส่วนราชการมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผนดังกล่าวเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจถึงความสำเร็จของส่วนราชการ						
	10	**แผนด้านทรัพยากรบุคคล** - แผนด้านทรัพยากรบุคคลสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว - แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากร และความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	11	**ตัววัดผลการดำเนินการ** - ส่วนราชการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีวิธีการเพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการ เสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน						
	12	**การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ** - ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผน ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับแผน และนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว						
	ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ							
	13	**การคาดการณ์ผลการดำเนินการ** - ส่วนราชการได้คาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการตามตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ในข้อ 2.2 ก (11) - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินหากพบว่าผลการดำเนินการมีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือกับส่วนราชการในระดับที่เทียบเคียงกันได้						
		Average						
		Average Category 2						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**							
	1	**สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน** - ส่วนราชการมีวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมาย - ส่วนราชการมีวิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการรับฟังที่จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันท่วงที และสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิตบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	2	**สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต** - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีตอนาคตและของคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	3	**ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** - ส่วนราชการมีวิธีการการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการให้						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ในระยะยาว						
	4	**ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ** - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง/คู่เทียบ - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น						
	5	**ความไม่พึงพอใจ** - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
		Average						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
3.2 การสร้างความผูกพัน	ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	6	**ผลผลิตและการบริการ** - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ) รวมทั้งวิธีการค้นหาและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	7	**การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจากส่วนราชการและให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีรูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สนับสนุนในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมั่นใจได้ว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	8	**การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** - ส่วนราชการมีวิธีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิตและการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต - ส่วนราชการมีวิธีการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณา และมีวิธีการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม						
	ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	9	**การจัดการความสัมพันธ์** - ส่วนราชการมีวิธีการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ • ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ • รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		- ส่วนราชการมีวิธีการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ						
	10	**การจัดการกับข้อร้องเรียน** - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล - การจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับคืนมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
		Average						
		Average Category 3						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
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** - ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิผลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	3	**ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** - ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิผลเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการชี้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ						
	4	**ความคล้องตัวของการวัดผล** - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดถึงทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ						
	ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ							
	5	**การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ** - ส่วนราชการมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ และมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวน - ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวนและทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนในการประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนในการประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของส่วนราชการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่ - คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการและความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ							
	6	**การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ** - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้						
	7	**ผลการดำเนินการในอนาคต** - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ได้จากเรื่อง การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต - หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตกับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ตามที่ดำเนินการในหมวด 2 เรื่องการคาดการณ์ผลการดำเนินการ) ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับแก้ความแตกต่างและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น						
	8	**การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม** - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ได้จากเรื่อง การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนราชการ						
		Average						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ก. ความรู้ของส่วนราชการ							
	9	**การจัดการความรู้** - ส่วนราชการมีวิธีการในการ • รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร • ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ • แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ • รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์						
	10	**การเรียนรู้ระดับองค์การ** - ส่วนราชการมีวิธีการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานของส่วนราชการ						
	ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ							
	11	**คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ** - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ						
	12	**ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ** - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่าย สำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	13	**คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์** - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มี ความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย						
	14	**ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน** - ในกรณีฉุกเฉิน ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูล และสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความจำเป็นทางภารกิจอย่างมีประสิทธิผล						
		Average						
		Average Category 4						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร								
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร							
	1	**ขีดความสามารถและอัตรากำลัง** - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ และกำลังคนที่ส่วนราชการจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ						
	2	**บุคลากรใหม่** - ส่วนราชการมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางมุมมอง วัฒนธรรม และความคิดของบุคลากรที่ส่วนราชการจ้างและของชุมชนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	3	**การทำงานให้บรรลุผล** - ส่วนราชการมีวิธีการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากรเพื่อให้ • งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ • ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ • ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจ • มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย						
	4	**การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร** - ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังจะเกิดขึ้น ความต้องการเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรในช่วงเวลาที่ผ่านมา - ส่วนราชการมีวิธีการบริหารอัตรากำลัง ความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร							
	5	**สภาพแวดล้อมการทำงาน** - ส่วนราชการดำเนินการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสุขภาพและสวัสดิภาพและความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากรรวมทั้งปรับปรุงให้ดีขึ้น - มีการกำหนดตัววัดและเป้าประสงค์สำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานของบุคลากร และเป้าหมายในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวแต่ละเรื่อง						
	6	**นโยบายและสวัสดิการ** - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดให้มีการบริการ สวัสดิการและนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากร ส่วนราชการได้ออกแบบสิ่งดังกล่าวให้เหมาะสมตามความต้องการที่หลากหลายของบุคลากรตามประเภทและส่วนงาน รวมทั้งมีการจัดสิทธิประโยชน์ที่สำคัญให้บุคลากร						
		Average						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	**ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร**							
	7	**องค์ประกอบของความผูกพัน** - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน โดยมีวิธีการที่แตกต่างกันตามประเภทและส่วนงานของบุคลากร						
	8	**วัฒนธรรมส่วนราชการ** - ส่วนราชการมีวิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและความร่วมมือของบุคลากร - ส่วนราชการมีวิธีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรมและมุมมองของบุคลากร						
	9	**การประเมินผลการปฏิบัติงาน** - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและสร้างความร่วมมือของบุคลากร						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ						
	ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร							
	10	**การประเมินความผูกพัน** - ส่วนราชการประเมินความผูกพันของบุคลากร มีวิธีการและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร โดยวิธีการและตัววัดเหล่ามีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทและส่วนงานของบุคลากร - ส่วนราชการใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ เช่น การรักษาให้บุคลากรอยู่กับส่วนราชการ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร						
	11	**ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ** - ส่วนราชการมีวิธีการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์สำคัญของส่วนราชการ เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ของส่วนราชการ						
	ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร							
	12	**ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา** - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเองของบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของส่วนราชการดำเนินการเรื่องต่อไปนี้ • พิจารณาถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว • สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการและการสร้างนวัตกรรม						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		• สนับสนุนให้เกิดจริยธรรม และการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม • ปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ทำให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่กำลังจะลาออกหรือเกษียณอายุ • ทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน						
	13	**ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา** - ส่วนราชการมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา						
	14	**ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการอย่างมีประสิทธิผล - ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของหัวหน้างาน และผู้บริหาร อย่างมีประสิทธิผล						
		Average						
		Average Category 5						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ								
6.1 กระบวนการทำงาน	**ก. การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ**							
	1	**แนวคิดในการออกแบบ** - ส่วนราชการมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด - ส่วนราชการมีวิธีการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ของส่วนราชการ ความเป็นเลิศด้านผลผลิตและการบริการ และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นมาพิจารณาในกระบวนการเหล่านี้						
	2	**ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน** - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
		- มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ รวมระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ						
	ข. การจัดการกระบวนการ							
	3	**การนำกระบวนการไปปฏิบัติ** - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ - มีตัววัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และตัววัดในกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน - ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ						
	4	**กระบวนการสนับสนุน** - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการ						
	5	**การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ** - ส่วนราชการมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ						
		Average						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
6.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติการ	**ก. การควบคุมต้นทุน**							
	6	**การควบคุมต้นทุน** - ส่วนราชการมีวิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ ส่วนราชการนำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่าง ๆ - ส่วนราชการมีวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุน การประกันความเสียหาย หรือการสูญเสียผลิตภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้น้อยที่สุด - ส่วนราชการมีวิธีการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการสร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน							
	7	**การจัดการห่วงโซ่อุปทาน** - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการห่วงโซ่อุปทาน - ส่วนราชการมีวิธีการเลือกผู้ส่งมอบและทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ส่งมอบที่ส่วนราชการเลือกมีคุณสมบัติและพร้อมที่จะช่วยยกระดับผลการดำเนินการของส่วนราชการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ - ส่วนราชการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี						
	ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน							
	8	**ความปลอดภัย** - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย - ระบบความปลอดภัยของส่วนราชการได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
	9	**การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน** - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม						
	ง. การจัดการนวัตกรรม							
	10	**การจัดการนวัตกรรม** - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการดำเนินการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการติดตามผลของโครงการ และพิจารณาปรับในเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดความเสียหายและนำทรัพยากรไปสนับสนุนโครงการอื่นที่มีลำดับความสำคัญเหนือกว่า						
		Average						
		Average Category 6						

แบบฟอร์มที่ 4
ตัวชี้วัดหมวด 7

Category/Item	No.	ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมาย*	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**		
				พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ. ....
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ						
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ	1	ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ				
	1.1	- ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
	2	ตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ				
	2.1	- ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3	ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
	3.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
	4	ตัวชี้วัดด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
	4.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	5	ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร				
	5.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
	6	ตัวชี้วัดด้านบรรยากาศการทำงาน				
	6.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
	7	ตัวชี้วัดด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน				
	7.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
	8	ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ				
	8.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				

Category/Item	No.	ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมาย*	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด**		
				พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ. ....
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	9	ตัวชี้วัดด้านการนำองค์การ				
	9.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
	10.	ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์การ				
	10.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
	11	ตัวชี้วัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ				
	11.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
	12	ตัวชี้วัดด้านการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม				
	12.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
	13	ตัวชี้วัดด้านสังคมและชุมชน				
	13.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต	14	ตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน				
	14.1	- ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
	15	ตัวชี้วัดด้านการเติบโต				
	15.1	- ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	16	ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ				
	16.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
	17	ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน				
	17.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				
	18	ตัวชี้วัดด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน				
	18.1	ชื่อตัวชี้วัด				
	...	- ...				

หมายเหตุ : *เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายของตัวชี้วัดผลลัพธ์ ณ ปีที่รายงานล่าสุด

**ข้อมูลย้อนหลังอนุโลมให้เป็นราย 6 เดือนได้ หากมีการเก็บข้อมูลไม่ถึง 3 ปี

แบบฟอร์มที่ 5
บทสรุปผู้บริหาร

ให้อธิบายโดยสรุป ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (ความยาว 3 – 5 หน้า A4 สามารถแทรกภาพประกอบได้) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานของท่านและผู้ตรวจประเมินรางวัลได้เห็นภาพรวมในการดำเนินการในหมวดที่ขอรับสมัคร *กรณีสมัครรางวัลระดับดีเด่น ให้สรุปจากทุกหมวด*

1. แนะนำหน่วยงานในภาพรวม

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

2. การดำเนินการพัฒนาองค์การที่หน่วยงานเห็นว่ามีความโดดเด่น ของหมวดที่สมัครขอรับรางวัล *กรณีสมัครรางวัลระดับดีเด่น ให้สรุปจากทุกหมวด*

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

3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

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

แบบฟอร์มที่ 6
รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)

โครงสร้างของรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ
กรณีสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ ไม่เกิน 5 หน้า (ไม่มีคะแนน)

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนที่ 2 – 1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน รวมทุกหมวดประมาณ 15 หน้า (ยกเว้นหมวดที่สมัครรางวัลฯ)

ส่วนที่ 2 – 2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวดประมาณ 15 หน้า (เฉพาะหมวดที่สมัครรางวัลฯ)

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ : ประมาณ 5 หน้า

* รวมทั้งหมด กรณีสมัครฯ 1 หมวด **ไม่เกิน 40 หน้า** *

โครงสร้างของรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ
กรณีสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ ไม่เกิน 5 หน้า (ไม่มีคะแนน)

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนที่ 2 – 3 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวมทุกหมวด (หมวด 1 - 6) ประมาณ 40 หน้า

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ : ประมาณ 5 หน้า

* รวมทั้งหมด **ไม่เกิน 50 หน้า** *

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ

คำอธิบายการตอบคำถาม
รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

- ส่วนราชการในที่นี้ หมายถึง **“หน่วยงาน”** ที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ ให้ส่วนราชการพิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการหรือการบริหารจัดการครอบคลุมทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการ
- การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงการปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้งองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- คำถามที่ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”
- การตอบคำถาม ให้ส่วนราชการอธิบาย**บริบทที่สำคัญขององค์การ**ที่เกี่ยวข้องในแต่ละคำถาม โดยใช้วิธีการพรรณาความ ใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตาราง ตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม

ลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การ คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

1. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีสวนได้ส่วนเสียส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) *พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย*

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการคืออะไร
- กลไก/วิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร

(2) *วิสัยทัศน์และค่านิยม*

- เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร
- สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ

(3) *ลักษณะโดยรวมของบุคลากร*

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร
- มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง
- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่าง ๆ
- องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร
- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของส่วนราชการอะไรบ้าง

(4) *สินทรัพย์*

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง

(5) *กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ*

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างองค์การ

- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด (*)

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (*)
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร
- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

(8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานตอกัน

- ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้าง และมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีส่วนร่วมหรือบทบาทอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ (*)
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

2. สภาวการณ์ขององค์การ: สภาวการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด ประเภทการแข่งขันและจำนวนคู่แข่งขันในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันของส่วนราชการในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

(10)การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันของส่วนราชการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกันมีอะไรบ้าง
- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในส่วนราชการนอกส่วนราชการและจากต่างประเภทกันมีอะไรบ้าง
- มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมินการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ส่วนที่ 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน
(เฉพาะกรณีสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด)

ให้อธิบายการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 ในหมวดที่ไม่ได้เสนอขอรับรางวัล โดยอธิบายให้เห็นว่าหน่วยงานมีการรักษาระบบและพัฒนาการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้เป็นอย่างดี ในแต่ละหมวดให้ครอบคลุมทุกรหัสโดยแสดงให้เห็นว่ามีแนวโน้มของการดำเนินการที่ต่อเนื่อง และยั่งยืน เขียนอธิบายประมาณ 15 หน้า

เนื้อหาประกอบด้วย

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

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

ส่วนที่ 2 - 2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด

(เฉพาะกรณีสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด)

ให้อธิบายผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่แสดงถึงความโดดเด่นในหมวดที่ยื่นสมัครรางวัล (ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558) เขียนอธิบายประมาณ 15 หน้า ในลักษณะการพรรณาและวงเล็บหัวข้อประกอบท้ายข้อความ

แนวทางการเขียน

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 - 3 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ควรมุ่งเน้น

(เฉพาะกรณีสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น)

ให้อธิบายผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558) ที่แสดงถึงความโดดเด่นของการดำเนินการในแต่ละหมวด เขียนอธิบายรวมทุกหมวด (หมวด 1 - 6) ประมาณ 40 หน้า ในลักษณะการพรรณาและวงเล็บหัวข้อประกอบท้ายข้อความ

แนวทางการเขียน

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ให้แสดงผลลัพธ์และตัวชี้วัดผลลัพธ์ของทุกหมวด (โดยแบ่งเป็น 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและการเติบโตและ 7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน)

โดยผลลัพธ์ต้องแสดงให้เห็นถึงระดับปัจจุบันและแนวโน้ม (อย่างน้อย 3 จุด ซึ่งเป็นผลลัพธ์ในแต่ละปี) ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านต่าง ๆ รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เขียนอธิบายประมาณ 5 หน้า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก 3

แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558

แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) เป็นเอกสารที่สะท้อนให้เห็นระบบบริหารจัดการและผลการดำเนินการขององค์การโดยรวม โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 เป็นกรอบในการอธิบาย

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

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การที่ดี ควรมีลักษณะดังนี้

- ต้องสามารถอธิบายระบบบริหารจัดการขององค์การให้ผู้อ่านเข้าใจได้ เนื่องจากเป็นเอกสารที่ใช้สื่อสารระหว่างองค์การและผู้ตรวจประเมิน ตลอดจนองค์การอื่น ๆ ที่สนใจนำแนวทางที่ดีขององค์การไปประยุกต์ใช้
- มีรูปแบบของการนำเสนอที่ดี สามารถอธิบายระบบขององค์การภายในจำนวนหน้ากระดาษที่กำหนดไว้โดยอาจใช้การบรรยาย ตาราง รูปประกอบ ตามความเหมาะสมของข้อมูล
- ที่สำคัญที่สุด รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การต้องถูกต้องและสะท้อนระบบจริงขององค์การ การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการปรับปรุงองค์การ ไม่ใช่มุ่งเน้นการได้รางวัล
- ต้องเป็นหลักฐานของความมุ่งมั่น ความเป็นเจ้าของร่วมกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์การ

ประโยชน์ของการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ สะท้อนถึงระบบการบริหารจัดการขององค์การการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การเพื่อใช้ภายในองค์การจะเป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจประเมินองค์การด้วยตนเองเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงซึ่งส่งผลให้องค์การมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ตรวจประเมินภายนอกองค์การ เพื่อนำมาจัดทำแผนปรับปรุงองค์การให้มีระดับความสมบูรณ์สูงขึ้น

ความท้าทายในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ

ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ องค์การอาจต้องเผชิญและจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ ดังนี้

- ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเกณฑ์ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงองค์การเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการการดำเนินการขององค์การ เพื่อช่วยในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ขีดความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์การรวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วยเกณฑ์ซึ่งแสดงถึงระบบการบริหารจัดการ 7 หมวด และประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ซึ่งเป็นเสมือนการชี้นำให้องค์การดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ

อย่างไรก็ตามเกณฑ์ไม่ได้ระบุวิธีการไม่ได้กำหนดเครื่องมือ และไม่ได้กำหนดว่าองค์การควรมีโครงสร้างอย่างไร แต่การเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิค ระบบ และโครงสร้างองค์การขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่นประเภทและขนาดขององค์การ 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

องค์การในระดับนี้ มีการปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงโดยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ได้รับผลกระทบ การวิเคราะห์ นวัตกรรม และการแบ่งปันสารสนเทศและความรู้ ส่งผลให้การทำงานข้ามหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้กระบวนการและตัววัดในการติดตามความก้าวหน้าของเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ของการปฏิบัติการที่สำคัญ

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

การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการตรวจประเมินองค์การด้วยตนเอง และช่วยในการเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน ช่วยในการระบุข้อมูลสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ความต้องการด้านผลการดำเนินการ รวมทั้งผลลัพธ์ด้วย

สำหรับทีมงานและบุคลากรในองค์การ ลักษณะสำคัญขององค์การจะทำให้ทุกคนในองค์การเข้าใจถึงทิศทางการดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์การ

ทุกคำถามในลักษณะสำคัญขององค์การจะเชื่อมโยงกับกระบวนการซึ่งอยู่ในเกณฑ์หมวดต่าง ๆ ดังนั้นองค์การจึงต้องชัดเจนในทุกประเด็น

คำถามในลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นคำถาม “อะไร” ซึ่งต้องการเพียงข้อมูล องค์การไม่ต้องเขียนอธิบายถึงกระบวนการในขั้นตอนนี้

วิธีการอธิบายลักษณะสำคัญขององค์การ อาจใช้รูปแบบของการพรรณนาหรืออาจนำเสนอโดยใช้รูปแบบของตาราง

การจัดทำรายงานหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6)

การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การเป็นการแสดงถึงระบบการบริหารจัดการขององค์การ ภายในเนื้อที่ที่จำกัด ดังนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

1. ตอบให้ครบทุกประเด็น
2. ตอบให้ครอบคลุม
3. แสดงให้ผู้อ่านเข้าใจถึงระบบการบริหารจัดการขององค์การ ต้องแสดงให้เห็นว่า “ทำอย่างไร” ซึ่งรวมถึงการแสดงตัวอย่างประกอบ ตามความเหมาะสมของคำถาม และการจัดสรรเนื้อที่จำนวนหน้า
4. แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ มุ่งไปในทิศทางเดียวกันกับองค์การและบูรณาการกับประเด็นหลักขององค์การ

แนวทางการตอบคำถามหมวดกระบวนการ

ในหมวดที่เป็นกระบวนการ ซึ่งได้แก่ หมวด 1 – 6 มีจุดประสงค์ที่จะวินิจฉัยกระบวนการที่สำคัญที่สุดขององค์การ

การตอบคำถามในหมวดที่เป็นกระบวนการ ต้องคำนึงถึงความเชื่อมโยงจากลักษณะสำคัญขององค์การไปสู่การดำเนินงานในแต่ละเกณฑ์ในหมวด 1 - 6 และต้องคำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่างหมวด

คำถามในหมวดที่เป็นกระบวนการมี 2 ลักษณะ และมีแนวทางการตอบ ดังนี้

1. การตอบคำถาม “อะไร”

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

แบบที่ 1 เป็นคำถามเพียงเพื่อต้องการทราบว่า ผล แผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ หรือตัวชี้วัดสำคัญของส่วนราชการคืออะไร

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

แบบที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับกระบวนการที่สำคัญและวิธีปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ซึ่งคำถามนี้ต้องการคำตอบที่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการวินิจฉัยและสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับได้ หากคำตอบตอบเพียงว่า “ใคร” ก็ไม่เพียงพอ ควรจะต้องตอบถึงกระบวนการและวิธีปฏิบัติงานด้วย

เช่น คำถามในหัวข้อ 6.1 ข. (4) กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง คำถามนี้หากตอบเพียงแค่ชื่อกระบวนการ ไม่เพียงพอสำหรับการวินิจฉัย ควรให้ข้อมูลเพิ่มเติมวิธีปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นพอสังเขป

2. การตอบคำถาม “อย่างไร”

ในการตอบคำถามในหมวด 1 - 6 ที่มีคำถาม “อย่างไร” ควรให้ข้อมูลและสารสนเทศของกระบวนการที่สำคัญที่แสดงถึงแนวทางการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติการเรียนรู้และการบูรณาการ ดังนี้

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

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 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ควรแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดถึงความสามารถพิเศษและกระบวนการทำงานที่มีความสำคัญต่อผลการดำเนินการโดยรวมขององค์การ

การแสดงถึงความมุ่งเน้นและความคงเส้นคงวาในหัวข้อในหมวด 1 - 6 และการติดตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกันในหัวข้อในหมวด 7 จะช่วยปรับปรุงผลลัพธ์การดำเนินการ

6. ตอบข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ให้สมบูรณ์และต้องตอบประเด็นพิจารณาทุกประเด็นการตอบคำถามแต่ละคำถามในประเด็นพิจารณาอาจตอบแยกกันหรือรวมกันก็ได้

แม้ว่าคำตอบในแต่ละหัวข้อควรสมบูรณ์ในตัวเองมากที่สุดเท่าที่จะเป็นได้ 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)

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

การตอบแบบพรรณนา เหมาะสำหรับคำถามที่ต้องการให้รายละเอียดที่ครบถ้วน วิธีการทำงาน ข้อด้อยของการตอบแบบพรรณนา คือ ใช้เนื้อที่บรรยายมาก และผู้เขียนต้องมีทักษะในการเขียนบรรยาย

การตอบโดยใช้ตาราง นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการคำตอบในรูปของตัวเลข หรือต้องการอธิบายเหตุผลในแต่ละช่องต่อเนื่องกันแต่การตอบในรูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับคำถามประเภทที่มีรายละเอียดมาก หรือต้องการเห็นข้อมูลในภาพรวม

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

การใช้รูปแบบใด ๆ หรือใช้หลายรูปแบบผสมผสานกัน ขึ้นกับความเหมาะสมของแต่ละคำถามและความถนัดของผู้จัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ ทั้งนี้ ผู้เขียนต้องมั่นใจว่ารูปแบบการตอบคำถามใด ๆ ที่ใช้สามารถให้ข้อมูลที่ตอบสนองต่อคำถามหรือข้อกำหนดของเกณฑ์ และเป็นสิ่งที่ผู้อื่นสามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย

การจัดทำรายงานหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)

หมวด 7 ให้สารสนเทศ “ในขณะที่เกิดขึ้นจริง” (ตัวชี้วัดความก้าวหน้า) เพื่อประเมินและปรับปรุงกระบวนการผลผลิตและบริการโดยมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ของส่วนราชการโดยรวม

<u>แนวทางการตอบคำถามหมวดผลลัพธ์</u>สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

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

การตอบคำถามในหมวด 7 ต้องแสดงข้อมูลระดับของผลการดำเนินการ อัตราการปรับปรุง และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการขององค์การ รวมถึงข้อมูลที่แสดงความครอบคลุมของการปรับปรุงผลการดำเนินการซึ่งสัมพันธ์โดยตรงกับการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติและการเรียนรู้ขององค์การ

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

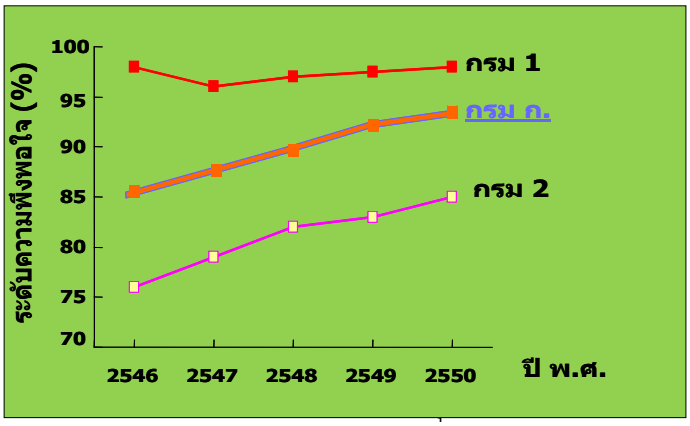
ผลลัพธ์ที่เกิดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือเปรียบเทียบกับองค์การอื่น เช่น การนำเสนอในรูปอัตราส่วนสำหรับข้อมูลที่มีความแตกต่างของขนาด “ควรปรับให้เป็นฐานเดียวกัน”

ตัวอย่างเช่น การรายงานแนวโน้มความปลอดภัยเป็นจำนวนวันทำงานที่สูญเสียต่อจำนวนพนักงาน 100 คน จะมีความหมายมากกว่าการรายงานจำนวนวันทำงานที่สูญเสียไปทั้งหมด โดยเฉพาะถ้าจำนวนพนักงานไม่คงที่ในช่วงเวลาที่รายงานผล หรือในกรณีที่มีการเปรียบเทียบผลลัพธ์กับองค์การอื่นที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน

5. อธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์ด้วย

นอกเหนือจากกราฟและตาราง ควรมีคำอธิบายของผลลัพธ์นั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญไม่ว่าจะในด้านบวกหรือด้านลบก็ตาม องค์การควรมีคำชี้แจงประกอบ

ตัวอย่างการแสดงกราฟพร้อมกับคำอธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์

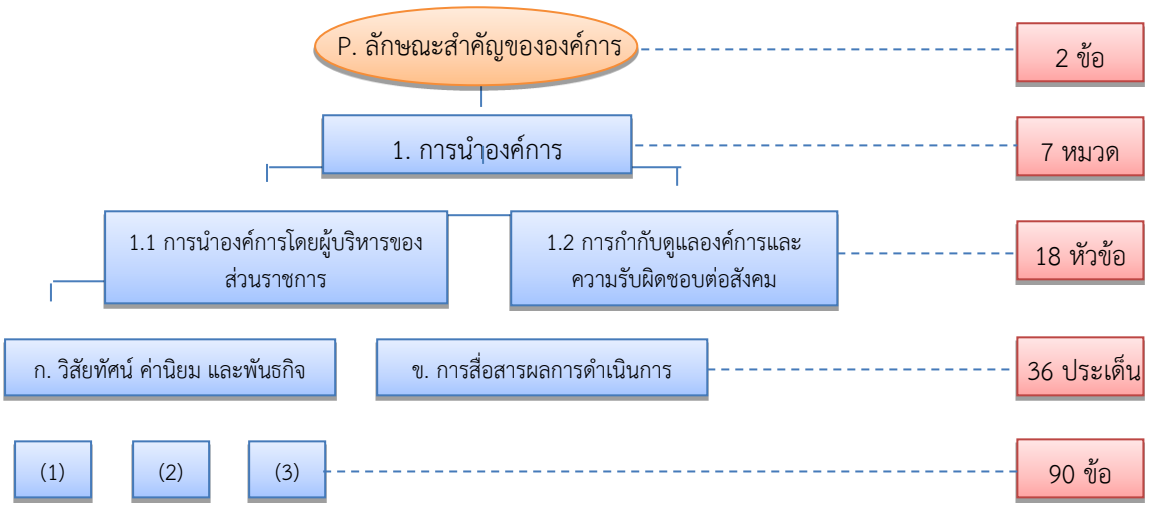


แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

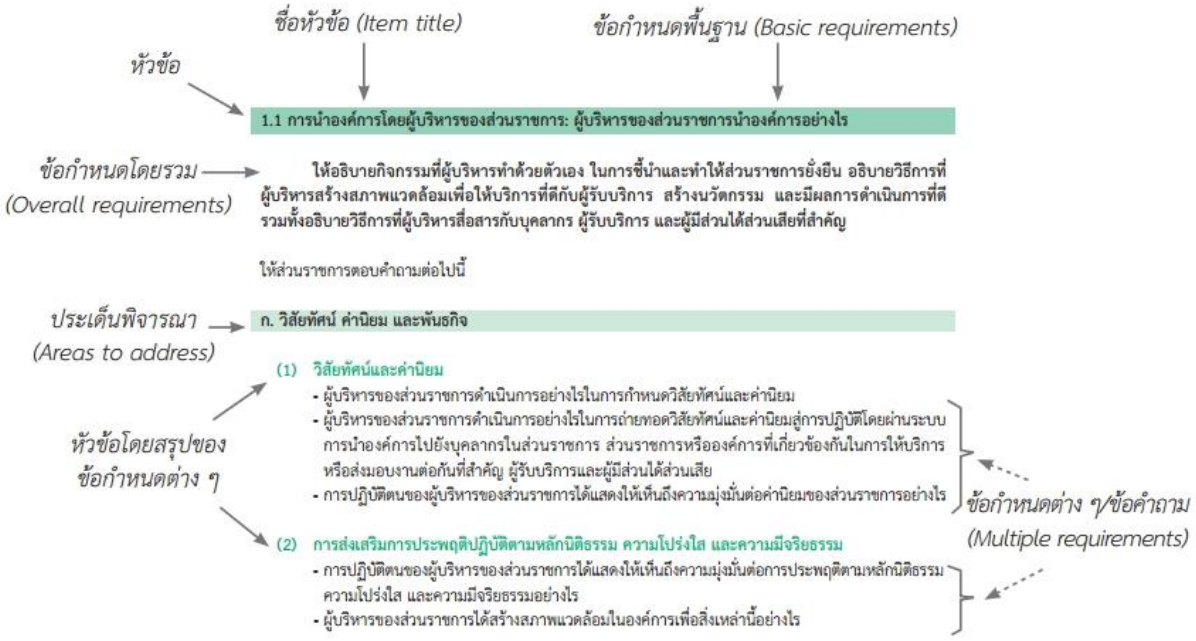
คำอธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์

- กรม ก. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 94% มีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 - 2550
- ระดับเทียบเคียง กรม 1 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันดีที่สุด อยู่ที่เกือบ 100% และรักษาระดับไว้ได้อย่างคงที่
- ระดับเทียบเคียง กรม 2 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 85% แม้จะมีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี แต่ยังต่ำกว่ากรม ก.

ระดับชั้นของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



ตัวอย่างเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



ภาคผนวก 4
แบบฟอร์มการสมัคร
(เกณฑ์ PMQA 4.0)

ในการส่งแบบฟอร์มการสมัครรางวัล แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

กรอกในแบบฟอร์มออนไลน์ ทางเว็บไซต์ awards.opdc.go.th

(1) แบบฟอร์มที่ 3 (ขั้นตอนที่ 1)
(2) แบบฟอร์มที่ 4 (ขั้นตอนที่ 1)

ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์ม นำมากรอกข้อมูลให้สมบูรณ์ แล้วส่งโดยอัพโหลดไฟล์ ทางเว็บไซต์ awards.opdc.go.th/awardsregister/

(1) แบบฟอร์มที่ 2 (ขั้นตอนที่ 1)
(2) แบบฟอร์มที่ 5 (ขั้นตอนที่ 2)
(3) แบบฟอร์มที่ 6 (ขั้นตอนที่ 2)

แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การ

(โดยสรุป 1 หน้า ขยายความในเอกสารแนบได้อีกไม่เกิน 1 หน้า)

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

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:
(กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จของส่วนราชการ)

ความต้องการ:

สมรรถนะหลักขององค์กร:
(เรื่องที่ส่วนราชการมีความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญมากที่สุด และสร้างความได้เปรียบให้กับส่วนราชการ และความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม)

พันธกิจ:
วิสัยทัศน์:

ค่านิยม:
งบประมาณ:
รายได้:
จำนวนบุคลากร:
กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ:
(กฎหมายและกฎระเบียบที่มีอยู่ที่เอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ)
ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:

1. ภารกิจ/บริการหลัก:
คุณลักษณะโดดเด่นของภารกิจ/บริการ

ผู้รับบริการ:
ความต้องการ:

สภาพแวดล้อมการแข่งขัน:
(ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในขณะนั้น รวมถึงแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจในการแข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์กร)
(สภาพแวดล้อมในการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการ ประเด็นการแข่งขัน และผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ)

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน:
(การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันของส่วนราชการ และของประเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

แบบฟอร์มที่ 3
แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง

ให้หน่วยงานประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง โดยประเมินตามระดับการพัฒนา (ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ อยู่ระหว่างการดำเนินการ ดำเนินการได้ในระดับ Basic ระดับ Advance และระดับ Significance)

กรณีหน่วยงานเลือกว่าดำเนินการอยู่ในระดับ Basic ต้องมีการดำเนินการครบถ้วนในระดับ Basic

กรณีหน่วยงานเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Advance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic และ Advance

กรณีหน่วยงานเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Significance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic Advance และ Significance

หมวด 1 การนำองค์การ						
หัวข้อ		**ระดับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0**				
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
1.1	**ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน**					
	1.1.1	**ระบบการนำองค์การของผู้บริหาร**				
		☐	☐	☐ ผู้บริหารมีวิธีการกำหนดทิศทางองค์การ รองรับพันธกิจปัจจุบัน	☐ ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้าน..... เรื่อง.....	☐ ทิศทางองค์การที่กำหนดเป็น ดังนี้ ○ ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น..... ○ สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) เช่น.....
	1.1.2	**การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ**				
		☐	☐	☐ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิด ดังนี้ ○ การมุ่งเน้นพันธกิจ ○ การปรับปรุงผลการดำเนินการ ○ การเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล	☐ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธีการ	☐ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ ดังนี้ ○ เกิดนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การ เช่น..... ○ การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เช่น.....
	1.1.3	**การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความทั่วถึง รวดเร็ว และทันการณ์**				
		☐	☐	☐ ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมาย สู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องในลักษณะสำคัญองค์การ (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ และร่วมมือกันในการดำเนินการ	☐ ผู้บริหารมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบการตัดสินใจที่สำคัญ (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดผล ดังนี้	☐ ผู้บริหารมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิผล โดยมีผลสำเร็จที่สำคัญจาก

หมวด 1 การนำองค์การ						
หัวข้อ		ระดับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0				
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
				จนเกิดผลสำเร็จ	○ ความทั่วถึง โดยวิธีการ ..... ○ ความรวดเร็ว โดยวิธีการ	การสื่อสารที่รวดเร็ว ทั่วถึง และทันการณ์ (ยกตัวอย่างกรณีการสื่อสารที่รวดเร็ว ทันการณ์ที่นำมาสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที) เช่น.....
1.2	การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส					
	1.2.1	ผู้บริหารสร้างบรรยายกาศเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานเป็นองค์การด้านความโปร่งใส				
		☐	☐	☐ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อ ให้หน่วยงานเป็นองค์การที่มีความโปร่งใส ดังนี้ ○ กำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส ○ กำหนดมาตรการ/แนวทางในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน ○ มีมาตรการในการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐ มีการกำหนดมาตรการเชิงรุกในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เช่น ○ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เช่น ..... ○ การนำเครือข่ายมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น ..... ○ การกำกับ ติดตาม การดำเนินงานเพื่อป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส เช่น ..... ○ อื่น ๆ ระบุ	☐ ผู้บริหารเป็นต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เช่น ..... ☐ หน่วยงานมีวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส เช่น ..... (ให้อธิบายวัฒนธรรมดังกล่าว)
	1.2.2	การติดตาม				
		☐	☐	☐ มีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามด้านการป้องกันการทุจริต และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	☐ มีการติดตาม ทบทวน ทุกปี เกี่ยวกับ ดังนี้ ○ ประสิทธิผลของมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส ○ ตัวชี้วัดด้านการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส	☐ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อกำกับการดำเนินงาน เพื่อป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เช่น.....
	1.2.3	การจัดการเรื่องราวร้องเรียน				
		☐	☐	☐ หน่วยงานมีข้อร้องเรียน/การทักท้วงจากสาธารณะและสามารถตอบสนองกลับ/ชี้แจงได้ทันท่วงที	☐ ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่เคยถูกร้องเรียน/ทักท้วงจากสาธารณะเกี่ยวกับกับทุจริตและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	☐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ เช่น .....

หมวด 1 การนำองค์การ						
หัวข้อ		ระดับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0				
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
1.3	การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก					
		☐	☐	☐ มีกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่าย (ภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือท้องถิ่นจากองค์การภายนอก) เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน กลไก/แนวทางดังกล่าว คือ	☐ มีการดำเนินการร่วมกับเครือข่าย (ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ตั้งเป้าหมายในการดำเนินการ) เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาผลผลิต บริการ มาตรการต่างๆ โดยมีผลงาน/ /โครงการ/นโยบาย/มาตรการที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่าย เช่น.....และเครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่	☐ มีผลงานที่โดดเด่นที่เป็นนวัตกรรมอันเกิดจากการดำเนินการร่วมกับเครือข่าย จนสามารถแก้ไขปัญหา ที่ยุ่งยากซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และสร้างคุณค่ากับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การ และประเทศ เช่น O นวัตกรรมเชิงนโยบาย คือ ..... O นวัตกรรมการให้บริการ คือ ..... O นวัตกรรมเชิงกระบวนการ คือ..... O อื่น ๆ (ระบุ).....
1.4	การคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม					
		☐	☐	☐ มีการวิเคราะห์และกำหนดผลกระทบเชิงลบ ดังนี้ O มีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบ การวิเคราะห์ความเสี่ยงของการดำเนินโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ ที่อาจส่งผลต่อเศรษฐกิจ /สังคม / สิ่งแวดล้อม/ สาธารณสุข O มีการกำหนดมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจ /สังคม / สิ่งแวดล้อม/ สาธารณสุข ที่อาจเกิดขึ้น)	☐ หน่วยงานมีการใช้ประโยชน์ของเครือข่ายเฝ้าระวัง ติดตามผลกระทบเชิงลบ ก่อให้เกิดการแก้ปัญหาได้ทันการณ์ โดยมีเครือข่ายในการป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบในวงกว้าง ได้แก่	☐ มีผลงานที่โดดเด่นที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม และส่งผลกระทบที่ดีต่อด้านเศรษฐกิจ/ สังคม/ สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข ได้แก่.....

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
2.1	แผนยุทธศาสตร์ที่ ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน					
		☐	☐	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยคำนึงถึง ดังนี้ O การมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย O ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย O สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เช่น	☐ หน่วยงานมียุทธศาสตร์และแผนงานที่ตอบสนอง ดังนี้ O ความท้าทายในด้านพันธกิจ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากร O การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต	☐ หน่วยงานมียุทธศาสตร์และแผนงานที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาส และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ เช่น O มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงาน O มีแผนการยกระดับการให้บริการ ที่รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่าย ทุกที่ ทุกเวลา O อื่น ๆ (ระบุ).....
2.2	เป้าหมายสอดรับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว					
		☐	☐	☐ หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้ O ระดับองค์การ O ระดับปฏิบัติการ O ระดับประเทศ	☐ หน่วยงานมีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ ดังนี้ (ยกตัวอย่าง 5 ตัวชี้วัด) 1. ..... 2 ..... 3. ..... 4. ..... 5.	☐ หน่วยงานมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ผลกระทบทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และสามารถปรับแผนได้หากเกิดการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะแนวโน้มการพัฒนาเทคโนโลยีในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน โดยมีแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น .....
2.3	แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน					
		☐	☐	☐ แผนการดำเนินงาน/แผนการปฏิบัติการ มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และมีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	☐ แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น	☐ แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ ดังนี้ O แผนฯ มีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
					○ ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ ได้แก่ ..... ○ การปรับปรุงกระบวนการ ลดการทำซ้ำและความผิดพลาด ได้แก่ ..... ○ การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ..... ○ อื่นๆ (ระบุ).....	○ แผนฯ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ○ แผนฯ เอื้อต่อการสร้างเครือข่ายความร่วมมือของทุกภาคส่วน ☐ มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย และมีการใช้ข้อมูลร่วมกันในการปฏิบัติงาน
2.4	การติดตามและแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว					
		☐	☐	หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ ☐ หน่วยงานมีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ☐ หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	☐ หน่วยงานมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผนและทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีระบบงานหรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการคาดการณ์ ได้แก่.....	☐ หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) เช่น .....

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
3.1	การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
		☐	☐	☐ หน่วยงานมีการดำเนินงานดังนี้ ○ ค้นหา รวบรวม ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธี ○ วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ○ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาจากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการค้นหาและรวบรวม ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง ให้สนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ ๆ เทคโนโลยีที่ใช้ได้แก่.....	หน่วยงานได้ดำเนินการดังนี้ ☐มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายเชิงรุก ยกตัวอย่างนโยบายเชิงรุกที่เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วเสีย ..... ☐มีการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น
3.2	การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์					
		☐	☐	☐ หน่วยงานมีการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการประเมินดังนี้ ○ ความพึงพอใจ ○ ความผูกพัน	☐ หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก เช่น.....	☐ หน่วยงานมีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่ .....มาเพื่อใช้ประโยชน์และพัฒนา ในด้านต่าง ๆ เช่น ○การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ○สร้างนวัตกรรมในการบริการ ○อื่น ๆ (ระบุ) .....
3.3	การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ					
		☐	☐	☐ หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้ ○มีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ○มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่าง	☐ มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) ได้แก่ ..... (ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ)	☐ มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/ Customer Service) ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ.....

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
				มีประสิทธิภาพ ○ มีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่ ได้แก่		
3.4	กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว					
		☐	☐	☐ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ ดังนี้ ○ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และหลากหลายต่อผู้ร้องเรียน ○ มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ○ เผยแพร่มาตรฐาน / กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะ	หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ ☐ มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูล ☐ มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนทันที ☐ มีระบบการติดตามขั้นตอน ความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking) ได้อย่างรวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยใช้ระบบ.....	หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้ ☐ มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อยหรือร้องเรียนซ้ำ ☐ ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
4.1	การกำหนดตัววัดและการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ					
	4.1.1 การกำหนดตัววัดและสารสนเทศที่สำคัญ					
		☐	☐	หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้ ☐ มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ เป็นต้น ☐ มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อ ○ ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ○ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ○ การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน	☐ การจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็น ดังนี้ ○ มีประสิทธิภาพ ○ มีปลอดภัย ○ มีความน่าเชื่อถือ ○ มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย ○ ○ สะดวกต่อผู้ใช้งาน	☐ ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผล และสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
	4.1.2	การนำเทคโนโลยีมาใช้				
		☐	☐	☐ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามตัววัด และจัดเก็บสารสนเทศที่สำคัญ เช่น.....	หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ ☐ มีแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบดิจิทัล ☐ ข้อมูลสารสนเทศอยู่ภายใต้ platform เดียวกัน เพื่อให้สะดวกต่อผู้ใช้ทุกกลุ่ม	☐ หน่วยงานมีการเชื่อมต่อฐานข้อมูลกับส่วนกลาง หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบบูรณาการ
4.2	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน					
		☐	☐	☐ หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดทุกระดับ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมาย รวมทั้งมีกลไกที่ใช้ในการติดตามงาน เพื่อแก้ไขปัญหาของกระบวนการต่าง ๆ ในหน่วยงาน	หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้ ☐ มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและนำไปแก้ไขปัญหาในระดับองค์การ/ยุทธศาสตร์ เช่น ..... ☐ มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ	หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้ ☐ มีการวิเคราะห์เชื่อมโยงสาเหตุ และคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ☐ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการวิเคราะห์เชื่อมโยงสาเหตุ และคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อลดความเสี่ยง
4.3	การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์					
		☐	☐	☐ มีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์ เผยแพร่) อย่างเป็นระบบ เช่น o มีการรวบรวมเป็นคู่มือหรือเอกสาร o มีการจัดทำเป็นฐานข้อมูล o มีการจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติ o อื่น ๆ (ระบุ)	☐ มีกระบวนการรวบรวมวิเคราะห์ และเชื่อมโยงข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้จากภายนอกโดยเชื่อมโยงกับ ..... ☐ หน่วยงานมีการประยุกต์ใช้สารสนเทศและองค์ความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรม เช่น	☐ มีการวิเคราะห์ รวบรวม และเชื่อมโยงองค์ความรู้เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) หรือสร้างมาตรฐานใหม่จนนำไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติของหน่วยงานอื่น โดยมีผลงานที่โดดเด่น เช่น .....

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
4.4	การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัลและมีประสิทธิภาพ					
		☐	☐	มีการดำเนินการ เช่น ☐ มีการวิเคราะห์กระบวนการ และโอกาสในการพัฒนารูปแบบการทำงาน และการเตรียมทรัพยากร (ระบบ บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือ ฯลฯ) เพื่อพร้อมรับการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล ☐ มีแผนและตัวชี้วัดในการรวบรวมและการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศโดยใช้ระบบดิจิทัล ☐ มีแผนการและตัวชี้วัดรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นระบบดิจิทัล เช่น แผนดิจิทัลของหน่วยงาน แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐ มีแผนบริหารความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และการจัดแผนป้องกัน/การรับมือระบบฐานข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง มีเสถียรภาพ มั่นคงปลอดภัย โดยมีการดำเนินการ เช่น ○ รองรับต่อภัยพิบัติ/สถานการณ์ฉุกเฉิน (Backup and IT Contingency Policy) ○ ป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์	☐ หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลัก ส่งผลให้หน่วยงานมีผลสัมฤทธิ์ เช่น ○ การลดต้นทุน ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ได้แก่ ..... ○ ยกระดับประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการองค์การ ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่..... ○ ยกระดับประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน/บริการ ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่..... ○ อื่นๆ ระบุ.....

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
5.1	การจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์					
		☐	☐	☐ มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรที่หน่วยงานจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ เพื่อตอบสนองต่อบทบาทภารกิจยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคต ☐ มีการวางแผนกำลังคนเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อบทบาทภารกิจและยุทธศาสตร์ที่มีในปัจจุบัน	☐ มีการนำผลการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังมาใช้ในการวางแผนกำลังคน เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ☐ มีระบบการประเมินผลบุคลากรด้านการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ☐ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา และกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตน	☐ มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคลการส่งเสริมด้านต่างๆ จากผู้บริหาร จนเกิดผล ดังนี้: o การเสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ o การส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม เพื่อให้บุคลากร ริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สอดรับกับภารกิจและความท้าทายในปัจจุบัน
5.2	ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์					
		☐	☐	☐ มีการสร้างบรรยากาศการทำงานทั้งทางกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์การ ดังนี้ O ด้านสุขภาพอนามัย O ด้านความปลอดภัย O ปรับปรุงสถานที่ทำงาน O Smart office (มีการนำเทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกภายในองค์การ) O การสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพสูง ☐ มีการจัดสรรทรัพยากรหรือจัดทำระบบการทำงานที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากร หรือตามความต้องการของแต่ละกลุ่มบุคลากร	☐ มีมาตรฐานการทำงานของบุคลากร มีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการบริหารจัดการ และกระบวนการทำงานมีจริยธรรมตรวจสอบได้ ☐ มีผังการจัดการการมอบอำนาจและขอบเขตหน้าที่ที่ชัดเจน เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที ☐ มีการทำงานเป็นทีมเพื่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน มีการพูดคุยหารือเปิดรับความคิด รวมทั้งร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ปรับลักษณะการทำงาน พร้อมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน ☐ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร	☐ มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับทั้งภายในและภายนอก ในลักษณะทีมสหสาขาวิชาเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา เป็นทีมสมรรถนะสูง สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิผล ยกตัวอย่างการดำเนินการที่สำคัญ.....

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
5.3	การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ					
				☐ ปลูกฝังค่านิยมในการทำงาน สร้างกลไกจูงใจกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ เกิดการทำงานเป็นทีมและมีประสิทธิภาพสูง มีการทบทวนปรับปรุงเมื่อเหมาะสม ☐ มีการกำหนด สื่อสาร ถ่ายทอด เพื่อสร้าง วัฒนธรรมองค์การในการทำงานแบบมืออาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติในทุกระดับ	☐ มีการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ของบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อผลลัพธ์ขององค์การ ☐ องค์การมีการหาสาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรอันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และนำไปสู่การแก้ไข การพัฒนา การออกแบบกระบวนการที่เหมาะสม สอดคล้องกับการมีผลปฏิบัติงานที่ดี	☐ มีกระบวนการในการปรับแนวคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้เป็นผู้ประกอบการภาครัฐที่มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุก และสร้างคุณค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม
5.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร					
				☐ มีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้แบบมีเป้าหมาย การเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่จำกัดเฉพาะการฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริง เช่น ○ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ○ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงานที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์องค์การ ด้านความรู้และทักษะทางด้านดิจิทัล นวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ ○ ด้านการบริหาร การแก้ปัญหา ความสามารถในการตัดสินใจ ภาวะผู้นำ การทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือทักษะทางด้านอารมณ์อื่น ๆ ○ อื่นๆ (ระบุ) ..... ☐ มีการจัดทำหลักสูตรการอบรมให้เป็นปัจจุบันและมีการทบทวนระบบการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	☐ มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองต่อภารกิจ สมรรถนะหลัก หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ☐ การเรียนรู้ มีการกำกับติดตามเป้าหมายและการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และเป็นระบบ มีการวัดผลหลังการอบรม (นอกเหนือจากความพึงพอใจ) ☐ มีการสำรวจความต้องการ มีการจัดสรรให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรม หรือเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอหลักสูตรที่ขอเข้าร่วมได้ตามความเหมาะสม	☐ การจัดทำหลักสูตรต่างๆ มีการประเมินผล และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรแต่ละกลุ่มให้สอดคล้องกับเป้าหมายและการพัฒนางานได้ (ตามที่ระบุไว้ในระดับ basic) ☐ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความรอบรู้ มีความคิดเชิงวิกฤติ สามารถตัดสินใจในเชิงซับซ้อนได้ ☐ บุคลากรมีทักษะทางด้านดิจิทัล ซึ่งหน่วยงานมีแนวทางการวิเคราะห์การพัฒนา การประเมินผล เพื่อให้เกิดผล ดังนี้ ○ บุคลากรทุกระดับเข้าใจประโยชน์ และข้อจำกัด ของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ตนใช้งาน พร้อมเปิดรับการเรียนรู้ใหม่ ๆ ○ บุคลากรทุกระดับตระหนักถึงความจำเป็นและความเสี่ยงของ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
						เทคโนโลยีเพื่อการทำงานและการสื่อสารได้ดี ○ บุคลากรมีความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย เข้าใจประเด็นที่มีความละเอียดอ่อนทางสังคม และจริยธรรม อันเกิดจากการใช้เทคโนโลยี ○ บุคลากรเข้าใจสิทธิ (privacy) ลิขสิทธิ์ การนำข้อมูลออนไลน์มาใช้งาน เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างเหมาะสม ☐ บุคลากรทุกระดับสามารถเลือกใช้งานเครื่องมือต่างๆ ด้านดิจิทัลได้หลากหลายและสามารถประยุกต์ใช้ในงานได้ดีเหมาะสมกับสถานการณ์

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
6.1	กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)					
	6.1.1 การออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)					
				☐ หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process) ☐ มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ○ จัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ○ จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่าง	☐ มีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ○ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล ○ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลกัน ☐ ระบุกระบวนการ และข้อมูลที่ แลกเปลี่ยน/เชื่อมโยงกัน ได้แก่ กระบวนการ.....	☐ มีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในรูปแบบ เช่น ○ Single Window ○ One stop Service ○ อื่นๆ (ระบุ).....

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
				หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ○ อื่นๆ ระบุ..... ☐ ระบุรายชื่อของกระบวนการที่ได้ออกแบบโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่	รายชื่อข้อมูล..... หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	
	6.1.2	**การกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการเพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ**				
				☐ หน่วยงานร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ	☐ หน่วยงานได้นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อการดำเนินการ ดังนี้ ○ การกำกับติดตามตัวชี้วัด เช่น..... ○ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น.....	☐ ระบุผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกำกับติดตามการดำเนินการและการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ เช่น.....
6.2		**การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ผลผลิต กระบวนการ และบริการ**				
				☐ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ ○ ทบทวน ปัญหาอุปสรรค และตัวชี้วัดของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ○ ปรับปรุงกระบวนการโดยการลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 – 50 ของ **กระบวนการหลัก** ได้แก่ กระบวนการ ..... **กระบวนการสนับสนุน** ได้แก่ กระบวนการ.....	☐ ในรอบปีที่ผ่านหน่วนงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการ จำนวน.....กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการ.....	☐ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่นำมาใช้ในกระบวนการและสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ได้แก่ .....
6.3		**การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน**				
				☐ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ ดังนี้ ○ กระบวนการหลัก ○ กระบวนการสนับสนุน ☐ นำผลการทบทวนมากำหนดแผนและเป้าหมายในการลดต้นทุน/เพิ่มผลิตภาพของกระบวนการหลัก และ	☐ มีแนวทางในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ○ การกำหนดนโยบายมาตรการในการลดต้นทุน ○ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อการลดต้นทุน/เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	☐ ผลงานที่โดดเด่นในการนำนวัตกรรม/ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อการลดต้นทุนของกระบวนการ ที่ส่งผลต่อการสร้างขีดความสามารถขององค์การ ได้แก่ .....

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ						
หัวข้อ		ระดับการดำเนินการ				
		ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
				กระบวนการสนับสนุน โดยมีเป้าหมายในการลดต้นทุน ดังนี้ ○ เป้าหมายระยะสั้น ได้แก่ ..... ○ เป้าหมายระยะยาว ได้แก่	○ การแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ○ อื่นๆ (ระบุ)	
6.4	การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ					
				☐ หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ ได้แก่ ..... หมายเหตุ โปรดระบุว่ากระบวนการอะไร ติดตามด้วยตัวชี้วัดอะไร	☐ หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่างๆ เช่น ○ ด้านเศรษฐกิจ ○ ด้านสังคม ○ ด้านสิ่งแวดล้อม ○ ด้านสาธารณสุข หมายเหตุ โปรดระบุเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	☐ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลลัพธ์โดยรวมที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ ได้แก่ .....

แบบฟอร์มที่ 4
ตัวชี้วัดหมวด 7

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

1. ตัววัดตามภารกิจหลัก*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

2. ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

3. การดำเนินการด้านกฎหมาย

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

4. ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

5. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่น การบรรลุตัววัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น

ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ ตามนโยบายของส่วนราชการหรือของรัฐบาล เช่น ตัววัดร่วม ตัววัดที่แสดงถึงการปรับปรุงระดับในการจัดอันดับโดยองค์กรภายนอกประเทศในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

○ ○

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

○ ○

2. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ*

ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากประชาชนและผู้เข้ามารับการบริการจากส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

○ ○

3. ผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ

ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลหรือความสำเร็จของการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ เช่น ยอดการจำหน่ายสินค้าภายใต้โครงการประชารัฐ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

○ ○

4. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการ และนวัตกรรมการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

5. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเกิดผล

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

7. 3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร*

ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*

ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

5. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน

ตัวชี้วัด				ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
					2560	2561		

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ

1. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก*

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

2. จำนวน Best practice*

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

3. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่

- รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด
- รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

4. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการแข่งขัน โดยได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

5. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ โดยมีบุคลากรของตนเองได้รับการยกย่องจากภายนอก

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ



1. การบรรลุผลของตัววัดร่วม* (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน)

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์การบรรลุผลของตัววัดร่วม ในการมีกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงานของส่วนราชการ (Area base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		



2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		



3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		



4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

7. 6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

1. การลดต้นทุน*(ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้)

ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

2. จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ

ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

3. ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

4. ประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

5. นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย

ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		2560	2561		

แบบฟอร์มที่ 5
บทสรุปผู้บริหาร

ให้อธิบายโดยสรุป ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (ความยาว 3 – 5 หน้า A4 สามารถแทรกภาพประกอบได้) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานของท่านและผู้ตรวจประเมินรางวัลได้เห็นภาพรวมในการดำเนินการ โดยให้สรุปเป็นระบบราชการ 4.0 ใน 3 มิติ ดังนี้

1. แนะนำหน่วยงานในภาพรวม

.....

.....

.....

.....

2. การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ที่หน่วยงานเห็นว่ามีความโดดเด่น

มิติที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่องโยงกัน

.....

.....

.....

มิติที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

.....

.....

.....

มิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

.....

.....

.....

3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

.....

.....

.....

แบบฟอร์มที่ 6
รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ ไม่เกิน 5 หน้า (ไม่มีคะแนน)

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 รวม 3 มิติ ไม่เกิน 30 หน้า

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ : ไม่เกิน 5 หน้า

* รวมทั้งหมด **ไม่เกิน 40 หน้า** *

ส่วนที่ 1
ลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะขององค์การ คือภาพรวมของส่วนราชการที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงานและความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ และการตอบสนองการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

กรุณาตอบคำถามดังนี้

1. ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง?
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ*และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร?*
- กลไกที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร?

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

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

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร?
- มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง?
- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรและพนักงานประเภทต่างๆ?
- องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร?
- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัย*และความเสี่ยงภัย*ของส่วนราชการอะไรบ้าง?
- *ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร? พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง*

(4) สินทรัพย์

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง *รวมทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการ?*

(5) กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง?
- *กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ*

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างองค์การ

- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร?
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด (*)?

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ระดับของกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (*)?
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร?
- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร?

(8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

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

2. สภาวการณ์ขององค์การ: สภาวการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด?

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร *และผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ*?

(10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

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

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

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

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร?

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมิน การปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง?

ส่วนที่ 2
การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

มิติที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มิติที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

.....

.....

.....

.....

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

.....

.....

.....

.....

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

.....

.....

.....

.....

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

.....

.....

.....

.....

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก 5
แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0

แนวทางจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0
ตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (Application Report)

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) เป็นเอกสารที่สะท้อนให้เห็นระบบบริหารจัดการและผลการดำเนินการขององค์การโดยรวม โดยใช้เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 เป็นกรอบในการอธิบาย

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 เป็นเอกสารที่ผู้ตรวจประเมินใช้ในการพิจารณา ซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะในขั้นแรกของการตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินจะรู้จักองค์การผ่านแบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง เท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถอธิบายผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ได้โดยละเอียด จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องอธิบายการดำเนินงานขององค์การผ่านรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อประกอบการพิจารณา

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 ที่ดี ควรมีลักษณะดังนี้

- ต้องสามารถอธิบายระบบบริหารจัดการขององค์การให้ผู้อ่านเข้าใจได้ เนื่องจากเป็นเอกสารที่ใช้สื่อสารระหว่างองค์การและผู้ตรวจประเมิน ตลอดจนองค์การอื่น ๆ ที่สนใจนำแนวทางที่ดีขององค์การไปประยุกต์ใช้
- มีรูปแบบของการนำเสนอที่ดี สามารถอธิบายระบบขององค์การภายในจำนวนหน้ากระดาษที่กำหนดไว้โดยอาจใช้การบรรยาย ตาราง รูปประกอบ ตามความเหมาะสมของข้อมูล
- ที่สำคัญที่สุด รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การต้องถูกต้องและสะท้อนระบบจริงขององค์การ การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการปรับปรุงองค์การ ไม่ใช่มุ่งเน้นการได้รางวัล
- ต้องเป็นหลักฐานของความมุ่งมั่น ความเป็นเจ้าของร่วมกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์การ

<u>ประโยชน์ของการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0</u>

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ สะท้อนถึงระบบการบริหารจัดการขององค์การซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจประเมินองค์การด้วยตนเองเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง ส่งผลให้องค์การมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ตรวจประเมินภายนอกองค์การเพื่อนำมาจัดทำแผนปรับปรุงองค์การให้ดียิ่งขึ้น

<u>ความท้าทายในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0</u>

ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 องค์การอาจต้องเผชิญและจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ ดังนี้

- <u>ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์</u>

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

จึงเปรียบเสมือนกลไกหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ถึงช่องว่างและโอกาสในการพัฒนาและสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาองค์การ แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การยกระดับของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นระบบราชการ 4.0

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

อย่างไรก็ตามเกณฑ์ไม่ได้ระบุวิธีการ ไม่ได้กำหนดเครื่องมือ และไม่ได้กำหนดว่าองค์การควรมีโครงสร้างอย่างไร แต่การเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิค ระบบ และโครงสร้างองค์การขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประเภทและขนาดขององค์การ ระดับการพัฒนาขององค์การ รวมทั้งขีดความสามารถของบุคลากร

- <u>ความสำคัญของลักษณะสำคัญขององค์การ</u>

ลักษณะสำคัญขององค์การจะทำให้ผู้อ่าน ทั้งบุคลากรในองค์การ รวมถึงผู้ตรวจประเมิน เข้าใจถึงข้อมูลองค์การ ทิศทางการดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์การ

คำถามของลักษณะสำคัญขององค์การ จะเป็นคำถามประเภท “อะไร” เพื่อให้องค์การกำหนดบริบทถึงสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การ โดยจะเชื่อมโยงไปยังคำถามของเกณฑ์ในหมวดต่าง ๆ ซึ่งเป็นคำถามประเภท “อย่างไร” เพื่อให้องค์การอธิบายถึงวิธีการและกระบวนการว่ามีการดำเนินการอย่างไร

- <u>ความเข้าใจเรื่องระดับของการพัฒนา</u>

การตรวจประเมินตามแนวทางคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการวัดระดับขั้นในการพัฒนาขององค์การ (Maturity Level) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 ตั้งรับปัญหา

องค์การในระดับนี้ มีการปฏิบัติที่มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการและตอบสนองความต้องการหรือปัญหาเฉพาะหน้าส่วนใหญ่

ระดับ 2 แนวทางเริ่มเป็นระบบ

องค์การในระดับนี้ อยู่ในขั้นเริ่มต้นของการปฏิบัติการโดยกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินผลการปรับปรุงและเริ่มมีการประสานงานบ้างระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ มีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ

ระดับ 3 แนวทางสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

องค์การในระดับนี้ มีการปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง โดยมีการแบ่งปันความรู้และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ กระบวนการตอบสนองยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์การ

ระดับ 4 แนวทางที่มีการบูรณาการกัน

องค์การในระดับนี้ มีการปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงโดยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ได้รับผลกระทบ การวิเคราะห์ นวัตกรรม และการแบ่งปันสารสนเทศและความรู้ ส่งผลให้การทำงานข้ามหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้กระบวนการและตัววัดในการติดตามความก้าวหน้าของเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ของการปฏิบัติการที่สำคัญ

คำอธิบาย
การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการตรวจประเมินองค์การด้วยตนเอง และช่วยในการเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน ช่วยในการระบุข้อมูลสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ความต้องการด้านผลการดำเนินการ รวมทั้งผลลัพธ์ด้วย

สำหรับทีมงานและบุคลากรในองค์การ ลักษณะสำคัญขององค์การจะทำให้ทุกคนในองค์การเข้าใจถึงทิศทางการดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์การ

ทุกคำถามในลักษณะสำคัญขององค์การจะเชื่อมโยงกับกระบวนการซึ่งอยู่ในเกณฑ์หมวดต่าง ๆ ดังนั้น องค์การจึงต้องชัดเจนในทุกประเด็น

คำถามในลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นคำถาม “อะไร” ซึ่งต้องการเพียงข้อมูล องค์การไม่ต้องเขียนอธิบายถึงกระบวนการในขั้นตอนนี้

วิธีการอธิบายลักษณะสำคัญขององค์การ อาจใช้รูปแบบของการพรรณนาหรืออาจนำเสนอโดยใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตาราง ตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม

ลักษณะสำคัญขององค์การตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 มีความแตกต่างจากลักษณะสำคัญขององค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 เล็กน้อย โดยส่วนที่เพิ่มขึ้นมาจะมีการขีดเส้นใต้และทำตัวอักษรเอน เพื่อแสดงถึงความแตกต่าง

หากส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”

คำอธิบาย
การจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0
หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6)

การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การเป็นการแสดงถึงระบบการบริหารจัดการขององค์การ ภายในเนื้อที่ที่จำกัด ดังนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

1. อธิบายให้ครบทุกประเด็นตามที่ได้ประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ในรอบที่ 1
2. อธิบายให้ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ของการเป็นระบบราชการ 4.0
3. อธิบายให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของการดำเนินตามเกณฑ์ PMQA 4.0 กับ 3 มิติของการเป็นระบบราชการ 4.0
4. แสดงให้ผู้อ่านเข้าใจอย่างชัดเจน โดยอธิบายให้เห็นว่าหน่วยงาน **“ทำอย่างไร”** พร้อมทั้ง **“แสดงตัวอย่างประกอบ”** ตามความเหมาะสมของคำถาม และการจัดสรรเนื้อที่จำนวนหน้า

<u>แนวทางการเขียนอธิบาย</u>

- ให้อธิบายผลดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 ตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ที่แสดงถึงความโดดเด่นของการดำเนินการในแต่ละมิติ (รวมทั้ง 3 มิติ ไม่เกิน 40 หน้า) ในลักษณะการพรรณาและระบุหัวข้อตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ที่เกี่ยวข้องกับคำอธิบายนั้น ๆ (อาจระบุหัวข้อไว้ท้ายข้อความ หรือแยกเป็นย่อหน้าใหม่ ขึ้นอยู่กับคำอธิบายของหน่วยงาน และหากคำอธิบายนั้นครอบคลุมในหลายหัวข้อ สามารถระบุหัวข้อที่เกี่ยวข้องร่วมกันได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ตรวจรับทราบว่าหน่วยงานได้มีการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ได้อย่างครบถ้วนตามที่ได้ประเมินตนเองในรอบที่ 1)
- การแบ่งหัวข้อการเขียน : ให้อธิบายใน 3 มิติ (แบบฟอร์มที่ 5 ส่วนที่ 2) อันเป็นเป้าหมายของการเป็นระบบราชการ 4.0 โดยอธิบายถึงการดำเนินการตามที่หน่วยงานได้ประเมินตนเองมาในรอบที่ 1 ซึ่งในแต่ละมิติมีความเชื่อมโยงกับเกณฑ์ PMQA 4.0 ดังนี้

  มิติที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน สัมพันธ์กับเกณฑ์ PMQA 4.0 ดังนี้

  หมวด 1 ข้อ 1.1, 1.2, 1.3 ,1.4

  หมวด 2 ข้อ 2.1, 2.2, 2.3

  หมวด 4 ข้อ 4.1, 4.4

  หมวด 6 ข้อ 6.1

  มิติที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สัมพันธ์กับเกณฑ์ PMQA 4.0 ดังนี้

  หมวด 3 ข้อ 3.1, 3.2, 3.3 ,3.4

  หมวด 6 ข้อ 6.2

  มิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย สัมพันธ์กับเกณฑ์ PMQA 4.0 ดังนี้

  หมวด 2 ข้อ 2.4

  หมวด 4 ข้อ 4.2, 4.3

  หมวด 5 ข้อ 5.1, 5.2, 5.3, 5.4

  หมวด 6 ข้อ 6.3, 6.4

  <u>หมายเหตุ</u> : ในทางปฏิบัติ การดำเนินงานทั้ง 3 มิติ มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน แต่ละหัวข้อแต่ละกระบวนงานอาจสอดคล้องได้มากกว่าหนึ่งมิติ หน่วยงานสามารถอธิบายโดยเน้นถึงความสำคัญในมิติที่กำลังกล่าวถึง เช่น กระบวนงาน A เป็นการดำเนินงานในหมวด 1 ข้อ 1.1 สอดคล้องกับมิติที่ 1 และมิติที่ 3 ดังนั้น เมื่ออธิบายในมิติ 1 ควรแสดงให้เห็นว่า กระบวนงาน A เป็นระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืนให้แก่หน่วยงานอย่างไร (1.1) สอดคล้องกับระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงอย่างไร และเมื่ออธิบายในมิติที่ 3 ควรแสดงให้เห็นว่า กระบวนงาน A สอดคล้องกับระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยอย่างไร อธิบายพร้อมยกตัวอย่างให้ชัดเจน เป็นต้น
- การอธิบายผลการดำเนินการ : ให้อธิบายในสิ่งที่หน่วยงานประเมินตนเองมาในรอบที่ 1 (ตั้งแต่ระดับ basic/advance/significance) โดยต้องอธิบายว่าหน่วยงานมีการดำเนินการ **“อย่างไร”** มีความโดดเด่นของการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมอะไรบ้างโดย **“ยกตัวอย่างประกอบ”** ซึ่งอาจมีรูปภาพ/กราฟ/ตาราง/อื่นๆ ประกอบการอธิบาย
- การอธิบาย **“อย่างไร”** ควรเป็นการให้ข้อมูลและสารสนเทศของกระบวนการที่สำคัญที่แสดงถึงแนวทางการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติการเรียนรู้และการบูรณาการ ดังนี้

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

- คำตอบที่ขาดสารสนเทศดังกล่าว หรือคำตอบที่เพียงแต่ยกตัวอย่าง จะถูกประเมินว่า “มีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจนซึ่งอาจทำให้ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการพิจารณา”
- ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 ต้องคำนึงถึงประเด็นต่อไปนี้
  - แสดงให้เห็นถึงแนวทางที่เป็นระบบคือ เป็นแนวทางที่ทำซ้ำได้ และใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลให้แนวทางนั้นมีระดับการพัฒนามากขึ้น
  - แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติโดยแสดงถึงการนำแนวทางไปปฏิบัติในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การอย่างสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ ควรรวมวงจรการประเมินและการปรับปรุง รวมทั้งโอกาสของการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด การปรับปรุงกระบวนการควรมีการแบ่งปันกับหน่วยงานที่เหมาะสมขององค์การเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ขององค์การ
  - แสดงให้เห็นถึงการบูรณาการความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและความกลมกลืนระหว่างกระบวนการ แผนงาน ตัวชี้วัด และการปฏิบัติการ ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ
- แม้ว่าคำตอบในแต่ละหัวข้อ แต่ละมิติควรสมบูรณ์ในตัวเองมากที่สุดเท่าที่จะเป็นได้ อย่างไรก็ตาม คำตอบของหัวข้อและมิติที่มีความสัมพันธ์กัน ควรส่งเสริมซึ่งกันและกันหรือเป็นไปในทางเดียวกัน โดยอาจใส่เนื้อหาที่ต้องการจะมุ่งเน้น ไว้ในหัวข้อหลักที่สอดคล้องกับเกณฑ์และมิตินั้น ๆ โดยตรง และสามารถอ้างอิงคำตอบในหัวข้ออื่น ๆ ตามความเหมาะสม และควรหลีกเลี่ยงการอธิบายในประโยคซ้ำเดิม เช่น เรื่องการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรควรรายงานอย่างละเอียด ในมิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (หัวข้อ 5.4) และหากต้องกล่าวถึงเรื่องการเรียนรู้และการพัฒนาอีกในมิติอื่น ควรอ้างอิงเฉพาะหัวข้อ 5.4 . โดยไม่ต้องอธิบายรายละเอียดซ้ำเดิม
- สารสนเทศที่ขาดหายไป จะถือว่าเป็นความบกพร่องในระบบการจัดการผลการดำเนินงานขององค์การ
- ใช้รูปแบบที่กระชับเนื่องจาก**รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0** มีการจำกัดจำนวนหน้าจึงควรใช้หน้ากระดาษให้ได้ประโยชน์มากที่สุด และนำเสนอสารสนเทศให้กระชับ โดยใช้แผนภูมิแสดงการไหลของงาน (Flowcharts) ตาราง (Tables) และหัวข้อสั้น ๆ (Bullets)
- องค์การสามารถเลือกใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานได้โดยไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ทั้งในรูปแบบพรรณนา ตาราง และรูปภาพ โดยมีข้อแนะนำกว้าง ๆ ถึงรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

- **การตอบแบบพรรณนา** เหมาะสำหรับคำถามที่ต้องการให้รายละเอียดที่ครบถ้วน วิธีการทำงาน ข้อด้อยของการตอบแบบพรรณนา คือ ใช้เนื้อที่บรรยายมาก และผู้เขียนต้องมีทักษะในการเขียนบรรยาย
- **การตอบโดยใช้ตาราง** นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการคำตอบในรูปของตัวเลข หรือต้องการอธิบายเหตุผลในแต่ละช่องต่อเนื่องกันแต่การตอบในรูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับคำถามประเภทที่มีรายละเอียดมาก หรือต้องการเห็นข้อมูลในภาพรวม
- **การตอบโดยใช้แผนภาพหรือแผนผัง (Flow หรือ Model)** นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการอธิบายภาพรวม ความเชื่อมโยงของแต่ละขั้นตอน ข้อด้อยของการตอบคำถามในรูปแบบนี้ คือ ผู้อ่านไม่เข้าใจแผนภาพหรือแผนผังที่แสดง จึงต้องอธิบายแผนภาพประกอบด้วย

การใช้รูปแบบใด ๆ หรือใช้หลายรูปแบบผสมผสานกัน ขึ้นกับความเหมาะสมของแต่ละคำถาม และความถนัดของผู้จัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ ทั้งนี้ ผู้เขียนต้องมั่นใจว่ารูปแบบการตอบคำถามใด ๆ ที่ใช้สามารถให้ข้อมูลที่ตอบสนองต่อคำถามหรือข้อกำหนดของเกณฑ์ และเป็นสิ่งที่ผู้อื่นสามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย

คำอธิบาย
การจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0
หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)

หมวด 7 ให้อธิบายถึงสารสนเทศ “ในขณะที่เกิดขึ้นจริง” เพื่อประเมินและปรับปรุงกระบวนการผลผลิตและบริการโดยมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ของส่วนราชการโดยรวม โดยเขียนอธิบายไม่เกิน 5 หน้า

<u>แนวทางการตอบคำถามหมวดผลลัพธ์</u> สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

- เน้นปัจจัยที่สำคัญสุด
- แสดงข้อมูลจากตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในหมวดที่เป็นกระบวนการ (หมวด 1 - 6)
- แผนภาพ แผนภูมิ ซึ่งควรจะมีมากกว่า 90% ของเนื้อหาในหมวดนี้ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งการพรรณนาไม่สามารถทำให้เห็นภาพได้อย่างชัดเจน จึงควรนำเสนอในรูปแบบที่กระชับโดยใช้กราฟและตารางและเพื่อความสะดวกในการตีความควรแสดงข้อมูลรายละเอียดของกราฟและตารางด้วย เช่น
  - ระบุตัวเลขกำกับกราฟสำหรับการอ้างอิงถึงกราฟในเนื้อหาโดยใช้ตัวเลขกำกับให้สอดคล้องกับหัวข้อ เช่น รูปที่ 3 ในหัวข้อ 7.1 ควรใช้ตัวเลขกำกับรูปเป็น 7.1–3
  - ให้ข้อมูลรายละเอียดของแกนทั้งสองแกนของกราฟและหน่วยวัดอย่างชัดเจน เช่น ลูกศรชี้ขึ้นแสดงให้เห็นว่าตัววัดมีแนวโน้มดี
  - แสดงผลลัพธ์หลาย ๆ ปีและมีเส้นแสดงแนวโน้มข้อมูล
  - แสดงการเปรียบเทียบที่เหมาะสมอย่างชัดเจน
- ความท้าทาย (ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นกว่าปีก่อนหน้า)
- ผลดำเนินงานปัจจุบันเปรียบเทียบกับค่าป้าหมาย
- แนวโน้มของผลการดำเนินการย้อนหลังอย่างน้อย 1-3 ปี (ถ้ามี)

- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบกับหน่วยงานในประเทศ/ต่างประเทศที่มีพันธกิจคล้ายกัน หรือ หน่วยงานอื่นๆ
- อธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์ด้วย (นอกเหนือจากกราฟและตาราง ควรมีคำอธิบายของผลลัพธ์นั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญไม่ว่าจะในด้านบวกหรือด้านลบก็ตาม องค์การควรมีคำชี้แจงประกอบ)

- การตอบคำถามในหมวด 7 เป็นการแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้กำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการและในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น
- ให้อธิบายผลลัพธ์และตัวชี้วัดผลลัพธ์ของทุกหมวด (แบบฟอร์ม 5 ส่วนที่ 3) โดยแบ่งเป็น

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งผลลัพธ์ที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และผลลัพธ์จากตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

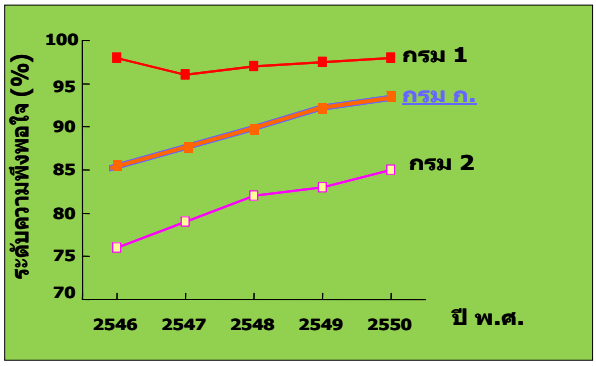
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ

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

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

ตัวอย่างการแสดงกราฟพร้อมกับคำอธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์

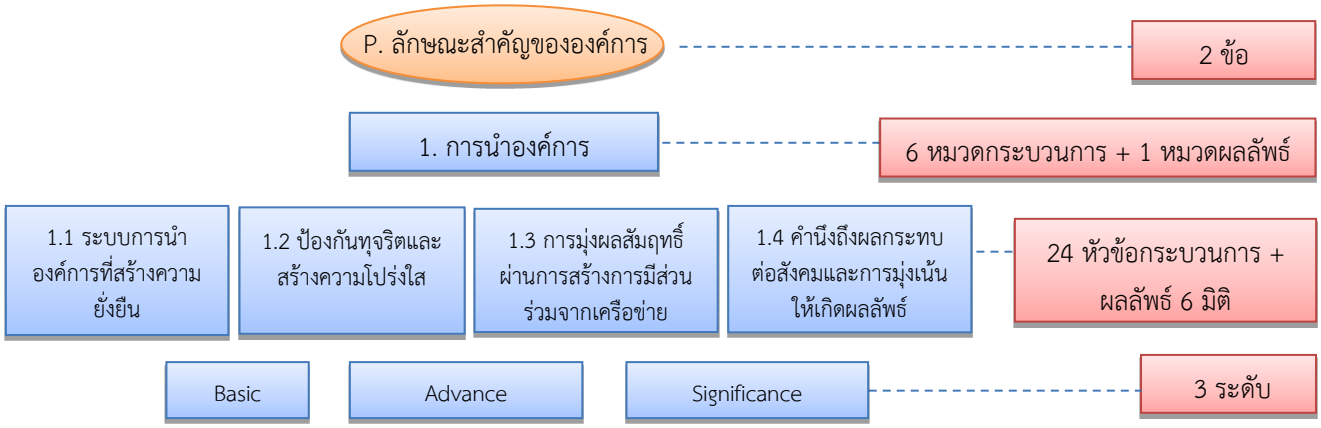


ตัวอย่างกราฟในหัวข้อ 7.2 (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ)
แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำอธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์

- กรม ก. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 94% มีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 - 2550
- ระดับเทียบเคียง กรม 1 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันดีที่สุด อยู่ที่เกือบ 100% และรักษาระดับไว้ได้อย่างคงที่
- ระดับเทียบเคียง กรม 2 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 85% แม้จะมีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี แต่ยังต่ำกว่ากรม ก.

ระดับขั้นของเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0



GOOD GOVERNANCE
FOR BETTER LIFE



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

59/1 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร 0 2356 9999