

# การชี้แจงการประเมินสถานะของหน่วยงาน ภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0



# หัวข้อนำเสนอ

**01**

**แนวคิดการพัฒนามาตามเกณฑ์ PMQA 4.0**

**02**

**แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)**

**03**

**ปฏิทินการประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 และขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ**

# แนวคิดระบบราชการ 4.0



## ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

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



## ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

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



## ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

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

## ระบบราชการ 4.0



## ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



**Collaboration**  
การสานพลังระหว่าง  
ภาครัฐและภาคอื่น ๆ



**Innovation**  
การสร้าง  
นวัตกรรม



**Digitalization**  
การปรับเข้าสู่  
ความเป็นดิจิทัล

# PMQA คืออะไร??

การนำองค์การ (การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลักษณะสำคัญขององค์การ บ่งบอกถึงบริบทขององค์การ และอธิบายการดำเนินการขององค์การโดยรวม

ผลลัพธ์การดำเนินการ (บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์การดำเนินการ) ประกอบด้วย กระบวนการที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์ของการดำเนินการ



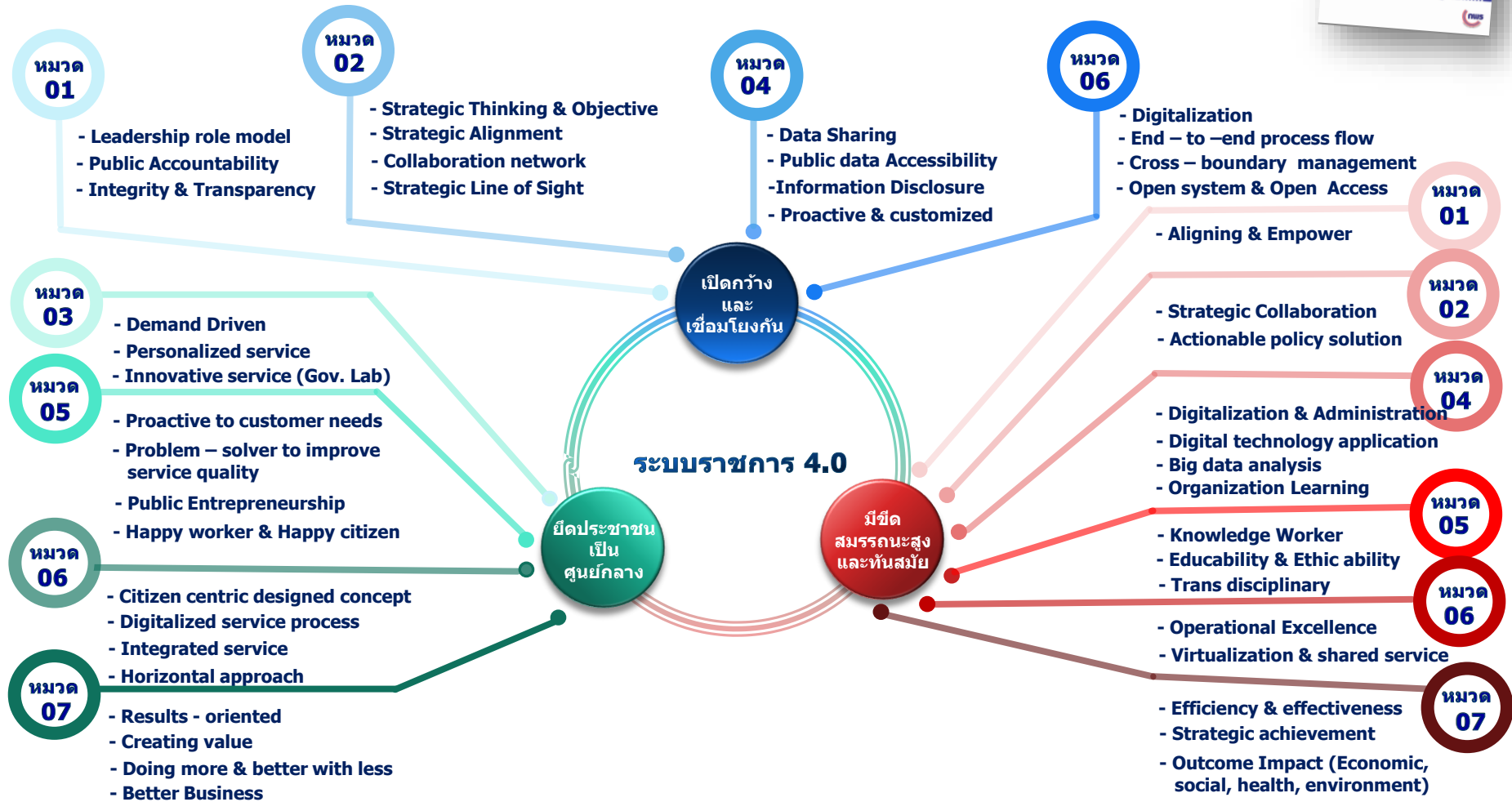
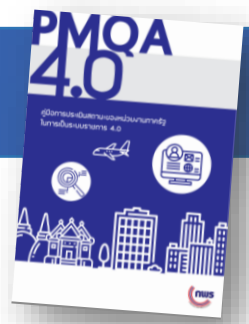
การดำเนินการเหล่านี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์นั้นประกอบด้วย ด้านประสิทธิผลและพันธกิจ ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ด้านงบประมาณการเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์

หลักการที่ใช้ในเกณฑ์วัดผลนี้ มาจากค่านิยมและแนวคิดหลักที่ถูกปลูกฝังในองค์การที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง

พื้นฐานของระบบ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมีการจัดการที่มีประสิทธิผลและมีการนำข้อมูลจริงมาใช้ รวมถึงใช้ความรู้เป็นแรงผลักดันเพื่อให้ระบบราชการบรรลุผลสำเร็จมากขึ้น และมีความสามารถในการแข่งขัน

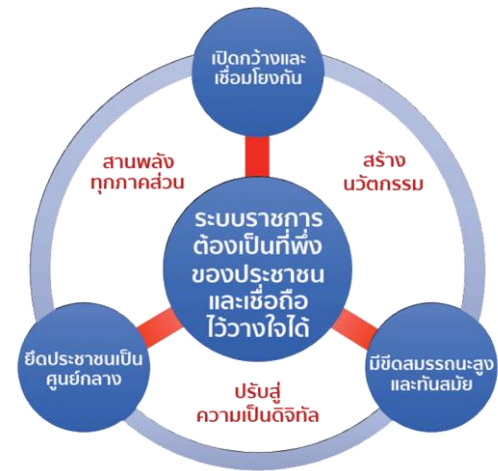


# ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0



# ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

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



**Goal : ระบบราชการ 4.0**

## มิติของการพัฒนาในแต่ละระดับสู่ระบบราชการ 4.0

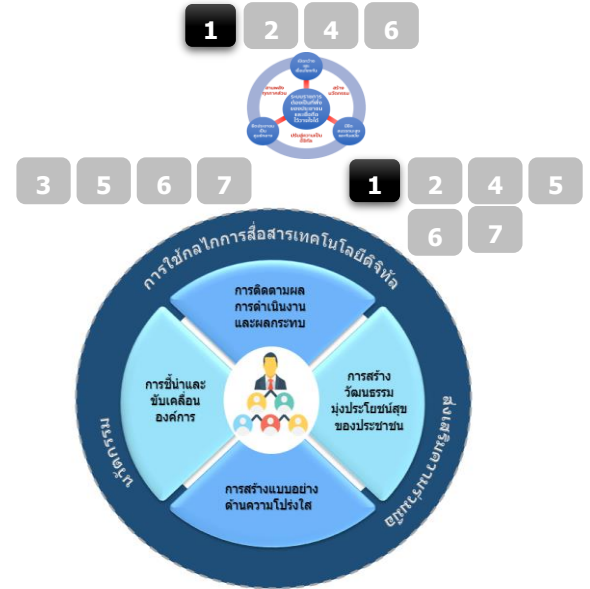
มิติ (Overall Concept)	Basic (Reactive)	Advance (Proactive)	Significance (Effective & innovative)
<b>Collaboration</b>	<b>Cooperation</b>	<b>Integration</b>	<b>Collective Solution</b>
<b>Innovation</b>	<b>Internal Process</b>	<b>Service/Output</b>	<b>Policy/outcome</b>
<b>Digitalization</b>	<b>Usage/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



## หมวด 1 การนำองค์การ

- ❑ ผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิงยุทธศาสตร์ มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน
- ❑ การส่งเสริมความเป็น Smart Government เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ผู้บริหารต้องสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเกิดนวัตกรรม การปรับปรุง และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การ

- ❑ Leadership role model
- ❑ Public Accountability
- ❑ Integrity & Transparency
- ❑ Aligning & Empower



### 1.1 ระบบนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

- ปลูกฝังวัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
- เป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
- สร้างสภาพแวดล้อมให้สร้างสรรค่นวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์หน่วยงาน
- ให้ความสำคัญกับบุคลากร
- ทบทวน/พัฒนาระบบการทำงานสม่ำเสมอ



### 1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

- ให้ความสำคัญอย่างชัดเจนในการสร้างความโปร่งใสในองค์การ
- ติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด
- สร้างต้นแบบในด้านความโปร่งใสที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดี
- นำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

### 1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

- ติดตาม/ทบทวนการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
- มีนวัตกรรมเชิงนโยบายที่แก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

### 1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านเครือข่าย

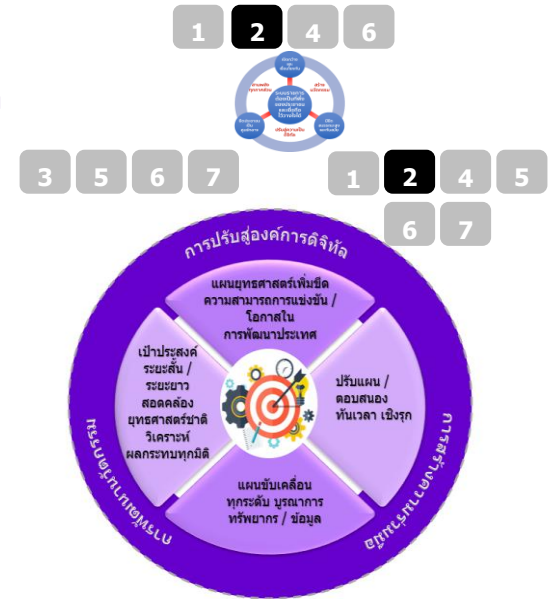
- เป็นแบบอย่างที่ดีชัดเจนในการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายใน/ภายนอก
- ส่งเสริมให้เครือข่ายร่วมสร้างนวัตกรรมการทำงานที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน
- มีการสื่อสารที่ชัดเจนที่กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมทั้งบุคลากรภายในและเครือข่ายภายนอก



## หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- ❑ แนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ โดยกำหนดเป้าประสงค์ที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ไขปัญหาเชิงรุกที่นำไปสู่ผลลัพธ์ ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- ❑ การมีมุมมองในการปรับรูปแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยี มาใช้เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรม โดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมผ่านกลไกขับเคลื่อนเชิงนโยบาย

- ❑ Strategic thinking & Objectives
- ❑ Strategic Alignment
- ❑ Collaboration network
- ❑ Strategic Line of Sight
- ❑ Strategic Collaboration
- ❑ Actionable policy solution



### 2.1 แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทาย และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

- แผนฯ ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีการคาดการณ์ล่วงหน้า
- แผนฯ ส่งเสริมการปรับปรุงการ สมัยใหม่ สนับสนุนการนำเทคโนโลยี ดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน



### 2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

- เตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง
- คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และ ทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- ใช้เทคโนโลยีติดตามผลการดำเนินงานได้ แบบ real time

### 2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

#### สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

- แผนฯ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ
- แผนฯ คำนึง/วิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

### 2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน

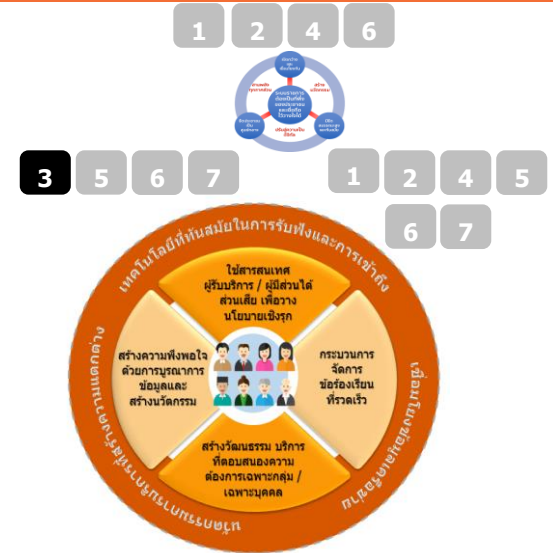
- แผนฯ สนับสนุนการทำงานแบบเปิดกว้างเชื่อมโยงกัน
- มีการบูรณาการกับแผนงานอื่นๆ เพื่อวางแผนการใช้ ทรัพยากรและข้อมูลร่วมกันผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก (ทำน้อย ได้มาก)



## หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ❑ การให้ความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าใจความเปลี่ยนแปลง ความต้องการของประชาชน ที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วและหลากหลาย ตามลักษณะเฉพาะ
- ❑ การบริการเชิงรุกที่ร่วมคิดกับผู้รับบริการ
- ❑ การสร้างนวัตกรรมการบริการ โดยใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ ในลักษณะที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

- ❑ Demand Driven
- ❑ Personalized service
- ❑ Innovative service
- ❑ Government Innovation Lab
- ❑ Design Thinking



### 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อการบริการและการเข้าถึง

- การใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการค้นหา รวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- การนำสารสนเทศมาทบทวนและปรับปรุง วิเคราะห์ คาดการณ์ เพื่อแก้ปัญหาและวางนโยบายเชิงรุก



### 3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ รวดเร็วและสร้างสรรค์

- การใช้เทคโนโลยี/สร้างนวัตกรรมในการ สนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- มีการจัดการเชิงรุกเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียน/ ป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ

### 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

- มีการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ อย่างสม่ำเสมอ
- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและสื่อสาร ถ่ายทอดแนวทาง/ทัศนคติไปยังทุกหน่วยงานในทุก พื้นที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการและประชาชน ด้วยมาตรฐานเดียวกัน

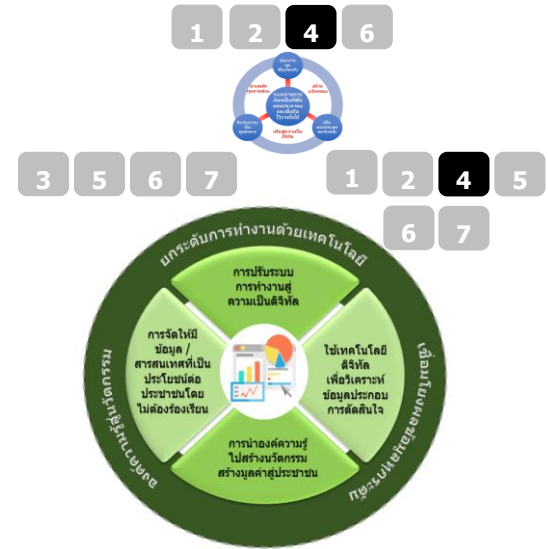
### 3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม

- การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อพัฒนาการ บริการ อำนวยความสะดวก สร้างนวัตกรรมที่สามารถ ตอบสนองความต้องการทั้งในภาพรวม เฉพาะกลุ่ม เฉพาะบุคคล

## หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และ การจัดการความรู้

- ❑ การรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ การแบ่งปันความรู้ระหว่างส่วนราชการ เพื่อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และ สอดรับกับความต้องการของประชาชน
- ❑ ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ ทั้งฮาร์ดแวร์และ ซอฟต์แวร์ ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปสู่การ เรียนรู้และแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Data Sharing              | <input type="checkbox"/> Digitalization & Administration |
| <input type="checkbox"/> Public data Accessibility | <input type="checkbox"/> Digital technology application  |
| <input type="checkbox"/> Information Disclosure    | <input type="checkbox"/> Big data analysis               |
| <input type="checkbox"/> Proactive & customized    | <input type="checkbox"/> Organization Learning           |



### 4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูล

- มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้รวบรวมข้อมูล และสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อกำหนดตัววัดที่สะท้อนยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการกำหนดสารสนเทศ การจัดการ และการเข้าถึงที่เหมาะสมกับผู้ใช้ข้อมูล แต่ละระดับ



### 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดทุกระดับ เพื่อแก้ปัญหา พัฒนาและปรับปรุงการทำงาน

- มีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ คาดการณ์ผลลัพธ์ แก้ไขปัญหา อย่างทันกาล และวางนโยบายเชิงรุก
- มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับ คู่เทียบ

### 4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาเป็น ระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การติดตามงาน การสร้างนวัตกรรม การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล พร้อมทั้งมี ตัววัดผลการดำเนินการ
- มีการป้องกัน/วิเคราะห์ความเสี่ยงของข้อมูล และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

### 4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการ ในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล

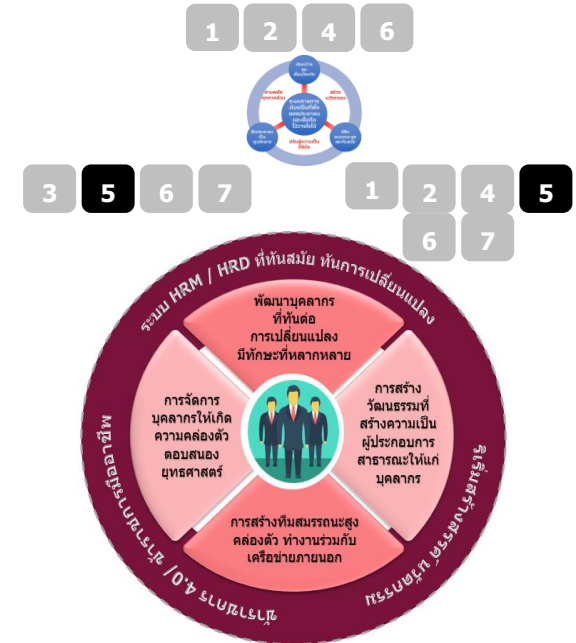
- มีการวิเคราะห์ เชื่อมโยงองค์ความรู้กับภายนอก เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา
- มีการนำองค์ความรู้ ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน แก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเยี่ยม หรือสร้าง มาตรฐานใหม่



## หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

- ❑ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการและความเข้าใจความคาดหวังของประชาชน
- ❑ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ทันห่วงที่และเกิดประสิทธิผล ด้วยจิตสาธารณะ ที่มีการปรับปรุง ใส่ใจคุณภาพ และการให้บริการในแง่มุมของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ
- ❑ ทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลของความยั่งยืน และความสุขของผู้ปฏิบัติงานและประชาชน
- ❑ การวางแผนบุคลากรที่สอดคล้องกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
- ❑ การรวมกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายมาทำงานร่วมกัน มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้และความพร้อม รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| ❑ Proactive to customer needs               | ❑ Knowledge Worker            |
| ❑ Problem-solver to improve service quality | ❑ Educability & Ethic ability |
| ❑ Public Entrepreneurship                   | ❑ Trans - disciplinary        |
| ❑ Happy worker & Happy citizen              |                               |



### 5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนอง

ยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

- มีการวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของหน่วยงาน



### 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

- ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคล่องตัว การทำงานเป็นทีม และการทำงานร่วมกันเครือข่ายภายนอก

### 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

- มีการพัฒนาบุคลากรในเชิงรุกที่มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย
- แผนพัฒนาบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร
- วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในอย่างสม่ำเสมอ
- เปิดโอกาสให้บุคลากรวางแผนพัฒนาความสามารถของตน

### 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ

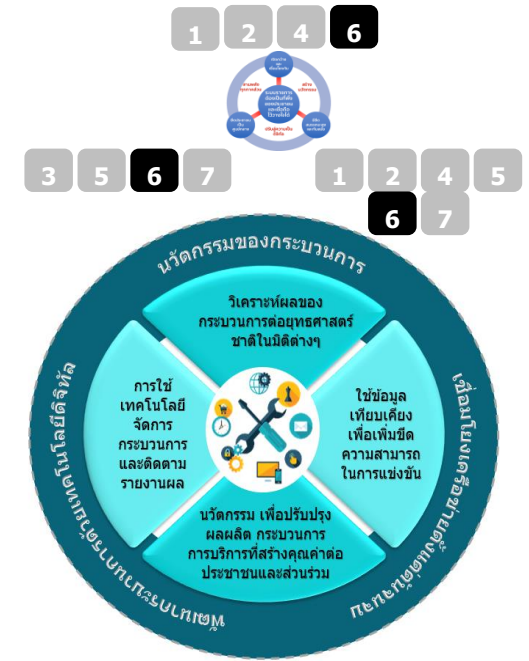
- มีการปรับกระบวนทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม
- มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน



## หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

- ❑ การทำให้ทุกกระบวนการงานมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน
- ❑ การออกแบบระบบการให้บริการ ที่ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก บูรณาการและเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันของหลายหน่วยงาน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคม ด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า
- ❑ การแบ่งปันทรัพยากรเพื่อให้ต้นทุนลดลง การใช้เทคโนโลยีมาช่วย ในทุกกระบวนการ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการจัดการและสร้างนวัตกรรม ในทุกกระบวนการงาน

- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| ❑ Citizen centric designed concept | ❑ Digitalization                  |
| ❑ Digitalized service process      | ❑ End-to-end process flow         |
| ❑ Integrated service               | ❑ Cross-boundary management       |
| ❑ Horizontal approach              | ❑ Open system & Open Access       |
| ❑ Operational Excellence           | ❑ Virtualization & shared service |



### 6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- มีการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่ผู้ส่งมอบถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน
- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

### 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการทำงาน และการบริการ

- มีการสร้างนวัตกรรม นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีนวัตกรรมที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ห่วงองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

- มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตาม ควบคุม ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอย่างชัดเจน และเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ
- มีผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ
- มีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน

### 6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

- มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- มีการใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน





# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น

## 7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านพันธกิจ

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์หลักของหน่วยงาน หรือเป็นตัวชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์จากการดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาล หรือการดำเนินการตามกฎหมาย
- ❑ เช่น รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน รายได้จากการท่องเที่ยว ร้อยละของคดีพิเศษที่ดำเนินการแล้วเสร็จ อันดับความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศไทยด้านผลิตภาพแรงงาน เป็นต้น

## 7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากพัฒนาบุคลากรทั้ง จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร และผลของการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร หรือ เป็นตัวชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์จากความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผนจำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ
- ❑ เช่น จำนวนรางวัลด้านนวัตกรรมระดับบุคคลและกลุ่มงาน จำนวนงานวิจัยหรือองค์ความรู้ที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์ จำนวนบุคลากรที่ได้รับเชิญให้ไปถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเครือข่ายภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น

## 7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการบรรลุผลของตัววัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน) หรือตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นและสิ่งแวดล้อม)
- ❑ เช่น อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรม จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ปริมาณขยะที่ผ่านกระบวนการจัดการตามหลักวิชาการและนำมาใช้ประโยชน์ เป็นต้น

## 7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการและประชาชน

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือ หรือแสดงให้เห็นผลลัพธ์จากผลการดำเนินการด้านโครงการพระราชดำริ หรือจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ หรือการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- ❑ เช่น ร้อยละความพึงพอใจของ (เกษตรกร นักท่องเที่ยว ประชาชน ฯลฯ) ร้อยละของครัวเรือนที่ให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะครัวเรือน สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นผ่านช่องทางการบริการแบบออนไลน์และการใช้ Smart phone application (ช่องทางใหม่) ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

## 7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ด้านการเป็นต้นแบบทั้งจำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก และจำนวน Best practice หรือตัวชี้วัดที่แสดงจำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง หรือการจัดอันดับในระดับนานาชาติ หรือจำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก
- ❑ เช่น จำนวนกระบวนการที่ได้รับรางวัล (ระบุชื่อ) จำนวนรางวัลด้านความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอรัปชัน รางวัลนักวิจัย/นักพัฒนาดีเด่น เป็นต้น

## 7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการลดต้นทุน\*\* (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้) และผลการปรับปรุงจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี หรือตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นจำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ หรือประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ หรือนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบและกฎหมาย
- ❑ เช่น ต้นทุนการผลิตข้าวที่ลดลงต่อแปลง ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ร้อยละของกระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุง จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ผ่านการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry) เป็นต้น

# แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)



# หมวด 1 การนำองค์การ

## 1.1

### ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



- 1.1.1 ผู้บริหารกำหนดทิศทางในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) (ระบุอย่างน้อย 2 ด้าน)
  - ด้านเศรษฐกิจ เช่น.....
  - ด้านสังคม เช่น.....
  - ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น.....
  - ด้านสาธารณสุข เช่น.....
- 1.1.2 ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบัน โดยทิศทางขององค์การ คือ .....
- 1.1.3 ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทาง คือ.....
- 1.1.4 ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น.....
- 1.1.5 ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทาง คือ.....

## 1.2

### ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



- 1.2.1 มีการกำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส เช่น.....
- 1.2.2 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ เช่น .....
- 1.2.3 มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส ได้แก่.....
- 1.2.4 มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส คือ.....
- 1.2.5 การเปิดเผยผลการดำเนินงาน การบริหารงบประมาณและอื่นๆ สู่สาธารณะผ่านช่องทาง..... (กรณีเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรุณาแนบลิงค์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง)
- 1.2.6 หน่วยงานได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอกทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่.....

# หมวด 1 การนำองค์การ

## 1.3

**การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน  
การสร้างการมีส่วนร่วมจาก  
เครือข่ายทั้งภายในและ  
ภายนอก**



- 1.3.1 มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เครือข่ายภายนอก (ภาคเอกชน ประชาชน ท้องถิ่น) เข้ามาร่วมสร้างนวัตกรรม ได้แก่
  - นวัตกรรมการทำงานที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ.....
  - นวัตกรรมการให้บริการที่ทำงานร่วมกับเครือข่าย คือ.....
- 1.3.2 มีกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน โดยมีกลไก/แนวทาง คือ.....เครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม คือ.....
- 1.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายโดยมีเครือข่ายภายนอก คือ..... ร่วมดำเนินการ โดยนโยบายนั้น คือ..... สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศ เรื่อง.....
- 1.3.4 มีแนวทางสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นในบุคลากรมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น.....

## 1.4

**คำนึงถึงผลกระทบ  
ต่อสังคมและการมุ่งเน้น  
ให้เกิดผลลัพธ์**



- 1.4.1 มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมาตรการนั้นคือ.....
- 1.4.2 มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ โดย
  - การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัย ได้แก่.....
  - การใช้เครือข่าย.....ในการเฝ้าระวัง เรื่อง.....
- 1.4.3 มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม เช่น..... และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก.....เดือน/ปี/.....
- 1.4.4 มีการติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม (ตอบอย่างน้อย 2 ด้าน)
  - มาตรการจัดการด้านเศรษฐกิจ คือ..... ผลการติดตาม คือ.....
  - มาตรการจัดการด้านสังคม คือ..... ผลการติดตาม คือ.....
  - มาตรการจัดการด้านสาธารณสุข คือ..... ผลการติดตาม คือ.....
  - มาตรการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม คือ..... ผลการติดตาม คือ.....

# หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

## 2.1

**แผนยุทธศาสตร์ที่  
ตอบสนองความท้าทาย  
และสร้างนวัตกรรมเพื่อ  
การเปลี่ยนแปลง**



2.1.1 หน่วยงานของท่านมีแผนยุทธศาสตร์ที่สามารถตอบสนองต่อ

- ความท้าทาย คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย ได้แก่.....
- การเปลี่ยนแปลงในอนาคต คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ได้แก่.....
- ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่.....

2.1.2 มีแผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่

- สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น.....
- สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ เช่น.....

2.1.3 กระบวนการสร้างยุทธศาสตร์ มีการคำนึงถึง

- การมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย โดย.....
- ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย.....
- สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เช่น .....

## 2.2

**เป้าหมายยุทธศาสตร์  
ทั้งระยะสั้นและระยะยาว  
สอดคล้องพันธกิจและ  
ยุทธศาสตร์ชาติ**



2.2.1 มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น

- เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ คือ.....ผลกระทบ คือ.....กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน.....
- ตัวชี้วัด คือ.....ผลกระทบ คือ.....กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน.....

2.2.2 มีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาว โดย

- เป้าหมายระยะสั้น คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่.....
- เป้าหมายระยะยาว คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่.....

2.2.3 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบ และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบ

- ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ต่อหน่วยงานโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง คือ.....
- ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อมโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับผลกระทบคือ.....



# หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

## 2.3

### แผนขับเคลื่อนลงไป ทุกภาคส่วน



- 2.3.1 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
- 2.3.2 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น
  - ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ **ได้แก่** .....
  - การปรับปรุงกระบวนการ ลดการทำซ้ำและความผิดพลาด **ได้แก่** .....
  - การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน **ได้แก่** .....

### 2.3.3 แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์

- แผนฯ มีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง **โดย**.....
- แผนฯ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี **โดย**.....
- แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก **โดย**.....

## 2.4

### การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และ การรายงานผล



- 2.4.1 หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) **ได้แก่**
  - สถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อแผน **คือ**.....
  - การเตรียมความพร้อม **ได้แก่**.....
  - แผนการจัดการเชิงรุก **ได้แก่**.....

### 2.4.2 มีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ

- หน่วยงานมีระบบติดตามผลดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว **ได้แก่**....
- หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ **ได้แก่**.....

- 2.4.3 หน่วยงานมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง **ได้แก่**
  - การคาดการณ์ **ได้แก่**.....
  - การปรับแผนให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ **ได้แก่**.....

# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.1

### ระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่ทันสมัยเพื่อการบริการและ การเข้าถึง



- 3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น **คือ.....** เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก **คือ.....** และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- 3.1.2 มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ **ได้แก่.....** นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **คือ.....**
- 3.1.3 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล **คือ.....** มาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **คือ.....**

## 3.2

### การประเมิน ความพึงพอใจและ ความผูกพัน



- 3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ
  - ฐานข้อมูลนั้น **ได้แก่.....**
  - มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ **คือ.....**
- 3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ เพื่อ
  - หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหา**คือ.....** วิธีการแก้ไขเชิงรุก**คือ.....**
  - หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก **คือ.....** มีความต้องการ **คือ.....** และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก **คือ.....** มีความต้องการ **คือ.....**

# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.3

**การสร้างนวัตกรรม  
การบริการและตอบสนอง  
ความต้องการเฉพาะกลุ่ม**



- 3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม **คือ.....**
- 3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม **คือ.....**
- 3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล **คือ.....**

## 3.4

**กระบวนการแก้ไข  
ข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว  
และสร้างสรรค์**



- 3.4.1 มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล **โดย.....** เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน
- 3.4.2 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
  - กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
  - ระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
  - กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน
  - การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
- 3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ **คือ.....** และมีแนวทางในการแก้ไข **คือ.....**
- 3.4.4 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด **โดยวิธี.....**
- 3.4.5 มีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ **คือ .....**

# หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

## 4.1

**การกำหนดตัววัด  
เพื่อการติดตามงาน  
และการเปิดเผยข้อมูลต่อ  
สาธารณะ**



4.1.1 มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อ

- ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยสารสนเทศนั้น คือ.....
- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยสารสนเทศนั้น คือ.....
- การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน โดยสารสนเทศนั้น คือ.....

4.1.2 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็น ดังนี้

- มีความน่าเชื่อถือ
- มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย
- สะดวกต่อผู้ใช้งาน

- 4.1.3 ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ โดยข้อมูลสารสนเทศ **ได้แก่.....**

## 4.2

**การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และ  
ตัววัด เพื่อนำไปสู่  
การพัฒนาและแก้ไขปัญหา**



- 4.2.1 หน่วยงานมีการรวบรวมและจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน โดยข้อมูล คือ .....

- 4.2.2 หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปใช้ค้นหาสาเหตุของปัญหา คือ..... และแก้ปัญหาเชิงนโยบายโดย.....

- 4.2.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ..... สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ โดยยกตัวอย่างสถานการณ์และผลลัพธ์.....

- 4.2.4 มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ เช่น การเปรียบเทียบข้อมูล..... กับคู่เทียบ คือ.....

# หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

## 4.3

**การจัดการความรู้  
และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้  
พัฒนา แก้ปัญหา และสร้าง  
นวัตกรรม**



- 4.3.1 หน่วยงานมีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ **โดยวิธี.....**
- 4.3.2 หน่วยงานมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก **เช่น.....**เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา **คือ.....**
- 4.3.3 หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์) **คือ.....**
- 4.3.4 หน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ **ด้าน.....**ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/มาตรฐานใหม่ **คือ.....**

## 4.4

**การบริหารจัดการ  
ข้อมูล สารสนเทศ และปรับ  
ระบบการทำงานเป็นดิจิทัล**



- 4.4.1 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยความเสี่ยงนั้น **คือ...**
- 4.4.2 หน่วยงานมีแผนงานรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสาระสำคัญของแผน **คือ.....**
- 4.4.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (อย่างน้อย 2 ข้อ) เช่น
  - การลดต้นทุน ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่ .....**
  - ติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่ .....**
  - สร้างนวัตกรรมการให้บริการ ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่ .....**
  - การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่ .....**
- 4.4.4 แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนโซเชียล ให้สรุปสาระสำคัญของแผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนโซเชียล **พอสังเขป.....**
- 4.4.5 หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล **เช่น.....**
- 4.4.6 แผนรองรับต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน ให้ยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน **พอสังเขป.....**



# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

## 5.1

### ระบบการจัดการบุคลากร ตอบสนองยุทธศาสตร์และ สร้างแรงจูงใจ



- 5.1.1 มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร โดย (ระบุอย่างน้อย 2 ภารกิจ)
  - ภารกิจที่ 1 คือ ..... และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ...
  - ภารกิจที่ 2 คือ .... และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ...

5.1.2 มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีนโยบายการส่งเสริมด้านต่างๆ ดังนี้

- แนวทางที่เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ โดยแนวทางนั้น คือ.....
- ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน โดยวิธีการ.....

5.1.3 เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา โดย.....

5.1.4 มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง โดย.....

5.1.5 มีการวางแผนกำลังคน และมีการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร คือ..... มีการวางแผนกำลังคน โดย.....

## 5.2

### ระบบการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ คล่องตัว และ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



5.2.1 มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก เพื่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน โดย..... (ระบุรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม) และมีผลสำเร็จของงาน คือ .....

5.2.2 มีการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์กร โดยวิธีการ.....

5.2.3 มีการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก คือ.....เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ.....

5.2.4 มีการสร้างสภาพแวดล้อม ที่เอื้อให้บุคลากร

มีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ โดย.....

การเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา โดย.....

# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

## 5.3

**การสร้างวัฒนธรรม  
การทำงานที่เป็นมืออาชีพ  
การสร้างความผูกพันและ  
ความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร**



- 5.3.1 มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน **ได้แก่**.....
- 5.3.2 ปลูกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ **โดยวิธีการ**.....
- 5.3.3 มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหน่วยงาน และส่วนรวม **โดย**.....
- 5.3.4 มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดริเริ่ม **โดย**..... และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มดังกล่าว **โดย**.....
- 5.3.5 มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน **โดย**.....

## 5.4

**ระบบการพัฒนาบุคลากร**

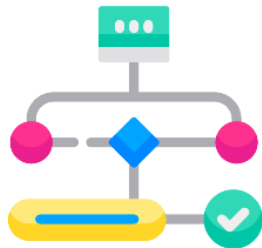


- 5.4.1 มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย **โดย**.....
- 5.4.2 มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์การ
  - ยุทธศาสตร์ **ได้แก่**..... แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ **คือ**.....
  - สมรรถนะหลัก **ได้แก่**..... แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลัก **คือ**.....
- 5.4.3 มีการพัฒนาของบุคลากร ในด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมเรื่อง
  - ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา **ได้แก่**.....
  - ความรู้และทักษะดิจิทัล **ได้แก่**.....
- 5.4.4 มีการพัฒนาบุคลากร และผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤกฤตที่จะพร้อมรับมือกับปัญหาที่มีความซับซ้อน **โดย**.....

# หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

## 6.1

**กระบวนการทำงาน  
เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ  
สู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ**



- 6.1.1 หน่วยงานมีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยกระบวนการนั้น คือ..... มุ่งสู่ความเป็นเลิศในเรื่อง.....
- 6.1.2 หน่วยงานมีการติดตามควบคุมกระบวนการ โดย
  - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....
  - ใช้ตัวชี้วัด เช่น.....
  - ใช้ข้อมูล คือ..... ร่วมกับเครือข่าย คือ.....
- 6.1.3 หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแบบ end to end Process คิดเป็นร้อยละ.....ของกระบวนการทั้งหมดที่ต้องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน ระบุ (รายชื่อกระบวนการที่มีความเชื่อมโยง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
  - 1) กระบวนการ.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
  - 2) กระบวนการ.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
  - 3) กระบวนการ.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
- 6.1.4 หน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ ได้แก่
  - เทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ.....
  - กระบวนการที่ถูกยกระดับ คือ.....
  - ผลงานที่โดดเด่น คือ.....

## 6.2

**การสร้างนวัตกรรม  
ในการปรับปรุงผลผลิต  
กระบวนการ และบริการ**



- 6.2.1 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
  - กระบวนการหลัก คือ.....นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ.....
  - กระบวนการสนับสนุน คือ.....นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ.....
- 6.2.2 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดย.....
- 6.2.3 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนหรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - นวัตกรรม คือ.....
  - ปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....

# หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

## 6.3

**การลดต้นทุน  
การใช้ทรัพยากรเพื่อ  
เพิ่มประสิทธิภาพและ  
ขีดความสามารถ  
ในการแข่งขัน**



6.3.1 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ ดังนี้

- กระบวนการหลักที่สำคัญ 2 ลำดับแรก
  - กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับแรก คือ..... ต้นทุน คือ.....  
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่ .....
  - กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับที่สอง คือ..... ต้นทุน คือ.....  
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่ .....
- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลำดับแรก
  - กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญลำดับแรก คือ..... ต้นทุน คือ.....  
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่.....
  - กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญลำดับที่สอง คือ..... ต้นทุน คือ.....  
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่.....

- 6.3.2 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน โดยนวัตกรรมนั้น คือ.....โดยสามารถลดต้นทุน ได้อย่างไร ระบุ.....

6.3.3 นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย (ระบุ)

- การกำหนดนโยบาย/มาตรการ คือ.....
- การใช้เทคโนโลยี คือ.....
- แบ่งปันทรัพยากร คือ.....

- 6.3.4 หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยข้อมูลเทียบเคียงที่นำมาใช้คือ..... และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างไรระบุ.....

# หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

## 6.4

### การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ



6.4.1 หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator)

ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ ระบุ

- กระบวนการ คือ.....
- ตัวชี้วัด คือ.....

6.4.2 หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่างๆ เช่น

- ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ คือ.....
- ตัวชี้วัดด้านสังคม คือ.....
- ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม คือ.....
- ตัวชี้วัดด้านสาธารณสุข คือ.....

6.4.3 ในปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุ ยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ โดยผลงานที่โดดเด่นนั้น คือ.....  
ส่งผลอย่างไรต่อยุทธศาสตร์ชาติ อธิบายโดยสรุป.....

6.4.4 หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของ การดำเนินงานโดย

- มีการจัดการความเสี่ยง โดยความเสี่ยงนั้น คือ.....  
และจัดการโดยวิธีการ.....
- เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน  
โดยภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน คือ.....  
มีการเตรียมความพร้อม คือ.....





- หมวด 7 ประกอบด้วย 6 ข้อย่อย (7.1 - 7.6)
- ในแต่ละข้อย่อย ประกอบด้วยตัววัด 5 กลุ่ม
- ตัววัดกลุ่มที่สำคัญจะมีเครื่องหมาย \* หมายถึง ตัววัดบังคับที่ต้องกรอกตัวชี้วัดอย่างน้อย 1 ตัวชี้วัด แต่ไม่เกิน 3 ตัวชี้วัด ส่วนตัววัดกลุ่มที่ไม่มี \* จะกรอกตัวชี้วัดหรือไม่ก็ได้ แต่ต้องได้จำนวนตัวชี้วัดรวมกันทั้งสิ้น 5 ตัวชี้วัดในแต่ละข้อย่อย
- สรุป สิ่งที่ต้องกรอกในแต่ละข้อย่อย
  1. ข้อมูลตัวชี้วัด (จำนวน 5 ตัวชี้วัด)
  2. ตัวเลขค่าเป้าหมาย
  3. ตัวเลขผลการดำเนินงาน

**ปฏิทินการประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็น  
ระบบราชการ 4.0  
และ  
ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ**



# ปฏิทินการรับสมัครและแนวทางการพิจารณารางวัลฯ



## ๕.ค. ชี้แจงการรับสมัครรางวัล ประจำปี 2564

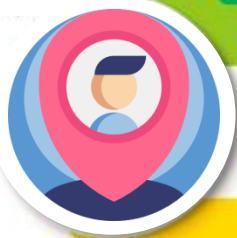


- ❖ เปิดรับเอกสารการสมัครเบื้องต้น ๕.ค. 63 - ๓.ค. 64
- ❖ แจงผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 1 การกลั่นกรองเอกสารการสมัครเบื้องต้น ภายใน ก.พ. 64

- ❖ ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบพื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit) ระหว่างเดือน มี.ย. - ก.ค.64



- ❖ เปิดรับรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application report) PMQA 62 ภายใน 31 มี.ค. 64 PMQA 4.0 ภายใน 9 เม.ย. 64
- ❖ แจงผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 2 ภายใน พ.ค. 64



- ❖ ขั้นตอนที่ 4 เสนอ อ.ก.พ.ร. ๓ GG พิจารณาผลรางวัลและแจ้งผลพิจารณารางวัล ภายในเดือน ส.ค. 64

- ❖ พิธีมอบรางวัล ภายในเดือน ก.ย. 64



## แนวทางการพิจารณารางวัล



- 1 พิจารณาผลลัพธ์การดำเนินการ (เจ้าหน้าที่)

## Application Report



- 2 Application Report (คณะกรรมการกลั่นกรองเอกสารฯ)

- ❖ ประชุมสรุปผลการตรวจ App. ร่วมกับคณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลฯ ในพื้นที่

## Site visit



- 3 Site – visit (คณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลฯ ในพื้นที่)

- ❖ การประชุมสรุปผลการตรวจในพื้นที่ปฏิบัติงาน

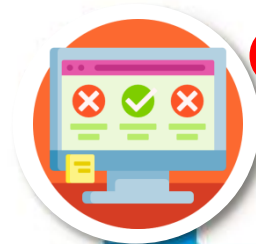
## ตัดสินรางวัล



- 4 ตัดสินรางวัล (อ.ก.พ.ร. GG)



## ปฏิทินการประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0



**1** ทุกหน่วยงานล็อกอินเข้าสู่ระบบ  
เพื่อยืนยันสิทธิ์ผู้ใช้งาน  
**ภายในวันที่ 30 ธ.ค. 2563**



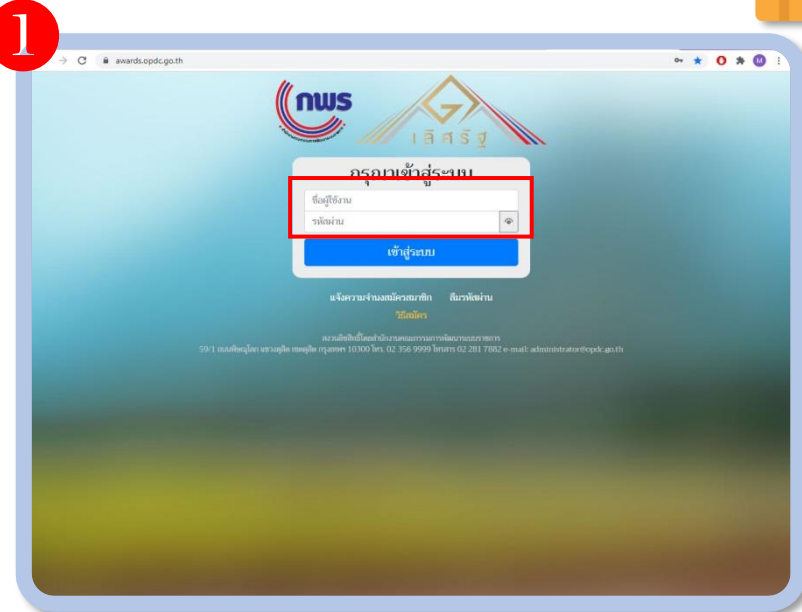
**2** หน่วยงานประเมินตนเอง  
(ผ่านระบบออนไลน์)  
**ระหว่างวันที่ 1 พ.ค. – 30 มิ.ย.**



**3** สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผล  
การประเมินสถานะหน่วยงาน  
(ผ่านระบบออนไลน์)  
**ปลายเดือนสิงหาคม**

## ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ

- ❖ เข้าสู่เว็บไซต์รางวัลเลิศรัฐฯ <https://awards.opdc.go.th/awardsregister/>
- ❖ กรอก "ชื่อผู้ใช้งาน" และ "รหัสผ่าน" (สิ่งที่ส่งมาด้วย 2 ก.พ.ร. ส่งให้)
- ❖ ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องเข้าสู่ระบบ ทั้งหน่วยงานที่ประสงค์จะสมัครรางวัล หรือประเมินตามตัวชี้วัด เพื่อยืนยันสิทธิ์



ยืนยันสิทธิ์ผู้ใช้งานภายใน 30 ธันวาคม 2563



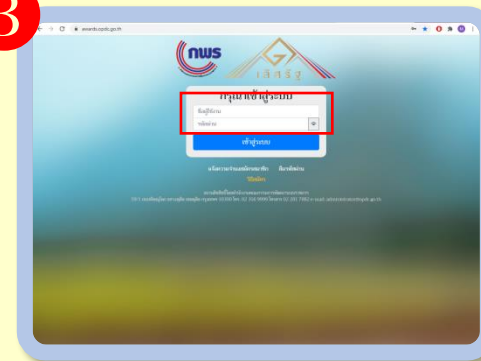
2

กรุณาตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้งาน  
ข้อมูลผู้ใช้

หน่วยงาน:   
 ชื่อหน่วยงานที่สมัคร:   
 ชื่อผู้ใช้งาน (Username):   
 E-MAIL:   
 ผู้ทำหน้าที่อนุมัติระบบ: \*   
 แอดมินรหัส: \*   
 แอดมินรหัสเดิม: \*   
 E-Mail อีเมล:   
 แอดมินระบบ:   
 ระบุตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน:

- ❖ หลังจากกรอกรหัสที่ ก.พ.ร. ส่งให้ ทุกหน่วยงาน จะต้องยืนยันข้อมูลผู้ใช้งาน
- ❖ หน่วยงานสามารถแก้ไขรหัสผ่าน หรือยืนยันรหัสผ่านเดิม และกดยืนยันข้อมูล

3



- ❖ หลังจากกด "ยืนยันข้อมูล" ระบบจะกลับไป หน้าแรก ให้กรอกรหัสผ่านอีกครั้ง



4 PDC Awards Register

Menu <

- HOME
- วิธีการสมัคร
- สมัครขอรับรางวัล
- ข้อมูลการสมัคร
- การประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0
- แก้ไขข้อมูลผู้ใช้
- ผู้ทำหน้าที่อนุมัติผลงาน
- ประวัติการใช้งาน
- ข้อมูลสมัครรางวัลของหน่วยงานในสังกัด
- ออกจากระบบ

### รายละเอียดการสมัครรางวัล

รางวัล	วันเปิดรับสมัคร	วันปิดรับสมัคร	เวลาที่เหลือ
รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ			
รางวัลการบริหารราชการแบบมีสำนึก			
รางวัลบริการภาครัฐ			

ทั้งหมด 3 รายการ

ก่อนหน้า 1 ถัดไป

❖ หน่วยงานที่ประสงค์จะสมัครรางวัล เลือก "สมัครขอรับรางวัล"

❖ หน่วยงานที่ประสงค์จะประเมินตามตัวชี้วัด เลือก "การประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0"



\*หมายเหตุ ช่องการประเมินตามตัวชี้วัด 4.0 จะแสดงในระบบภายหลัง





พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

Good Governance for Better Life

