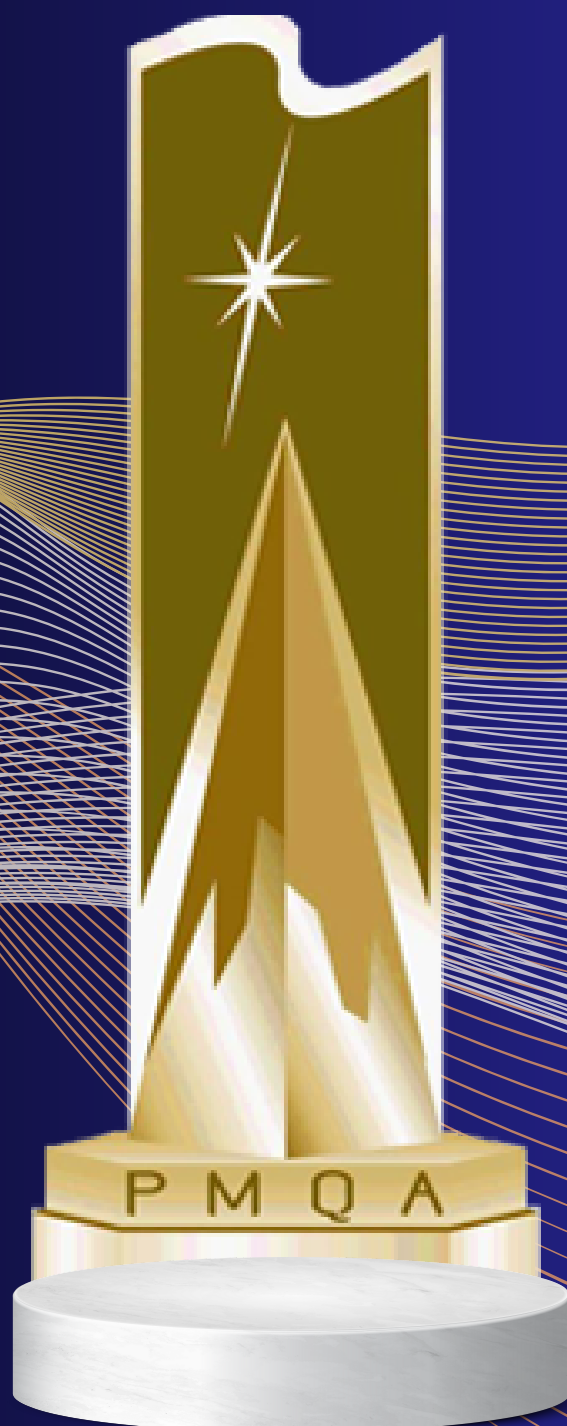


PMQA 4.0

Public Sector Management
Quality Award 4.0

OFFICE OF THE
NATION
ECONOMIC
AND SOCIAL
DEVELOPMENT
COUNCIL



บทนำ

คู่มือทำความรู้จัก PMQA 4.0 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรภายในองค์กร และใช้เพื่อสื่อสารภายในองค์กรเท่านั้น โดยเนื้อหาประกอบไปด้วย ข้อมูลทำความรู้จัก เบื้องต้น การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและความเป็นระบบราชการ 4.0 การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ PMQA 4.0 การเชื่อมโยงแนวคิดระบบราชการ และหลักการประเมิน PMQA 4.0 มิติการเชื่อมโยงเกณฑ์การประเมิน PMQA 4.0 ระดับคะแนนและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ PMQA 4.0 และรายละเอียด ตัววัดการประเมินแต่ละหมวดทั้ง 7 หมวด ทางผู้ดำเนินการจัดทำหวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าคู่มือทำความรู้จัก PMQA 4.0 ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ

เพ็ญพิชชา พงษ์ประสิทธิ์
นักศึกษาปฏิบัติสหกิจกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร

สารบัญ

ข้อมูลทำความรู้จักเบื้องต้น	1
การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและความเป็นระบบราชการ 4.0	1
การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ PMQA 4.0	2
การเชื่อมโยงแนวคิดระบบราชการและหลักการประเมิน PMQA 4.0	3
มิติการเชื่อมโยงเกณฑ์การประเมิน PMQA 4.0	4
ระดับคะแนนและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ PMQA 4.0	8
รายละเอียดตัวชี้วัดการประเมินหมวด 1	11
รายละเอียดตัวชี้วัดการประเมินหมวด 2	12
รายละเอียดตัวชี้วัดการประเมินหมวด 3	13
รายละเอียดตัวชี้วัดการประเมินหมวด 4	14
รายละเอียดตัวชี้วัดการประเมินหมวด 5	15
รายละเอียดตัวชี้วัดการประเมินหมวด 6	16
รายละเอียดตัวชี้วัดการประเมินหมวด 7	18
อ้างอิงข้อมูล	20

PMQA 4.0

ความสำคัญของ PMQA 4.0



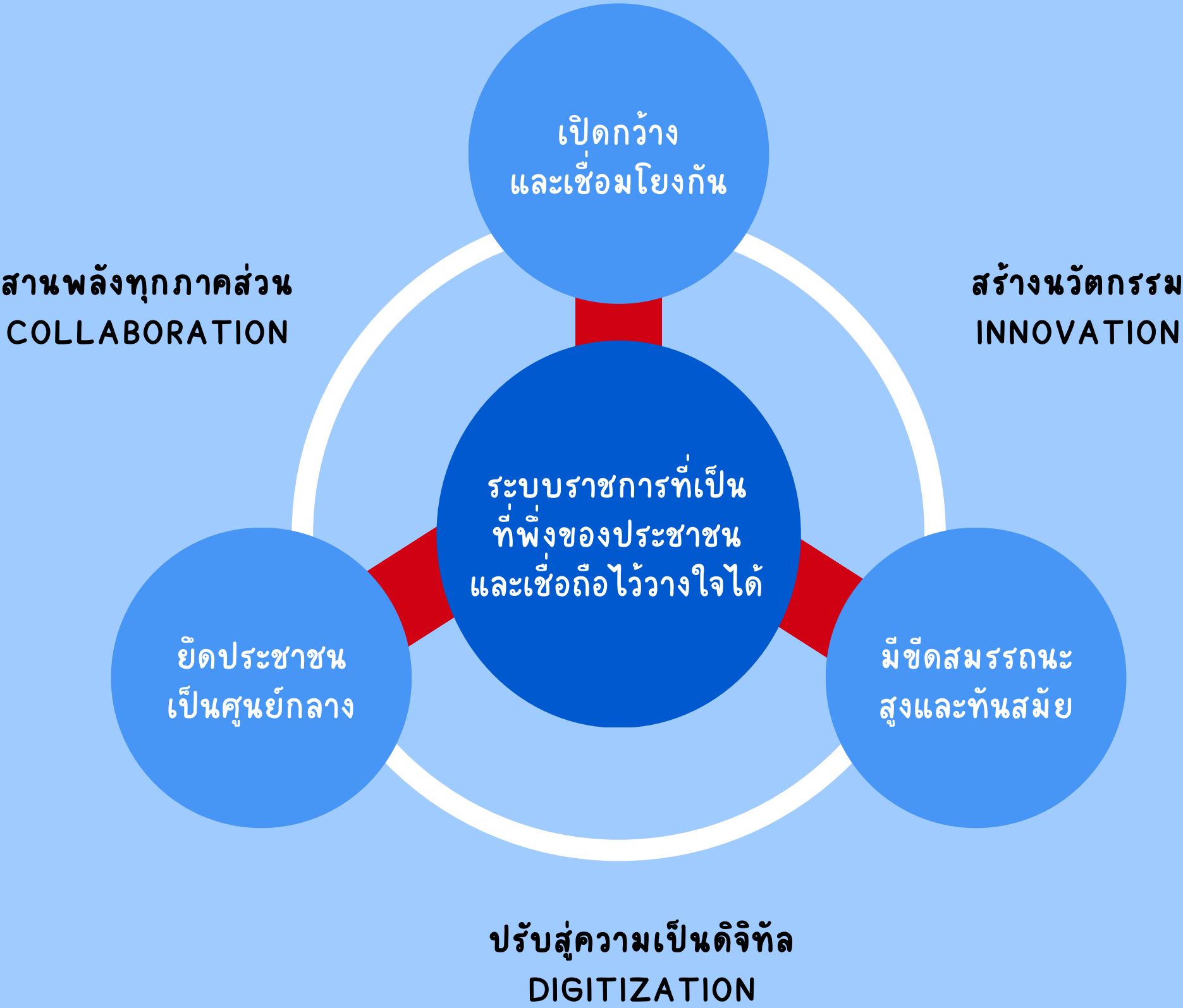
“ PMQA 4.0 เป็นเครื่องมือการประเมินระบบการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 การส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานให้เทียบเท่าสากลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และมุ่งเข้าสู่องค์การที่เป็นเลิศ มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Government) ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างผลลัพธ์ที่มีคุณค่าให้กับประชาชนผู้รับบริการ อีกทั้งเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการ ”

การประเมินนี้จะได้รับรางวัลที่เรียกว่า “รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0”
เมื่อสามารถทำตามเกณฑ์และบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดได้ โดยการประกวดรางวัลคุณภาพการ
บริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 นั้นจะเป็นการเชื่อมโยงและบูรณาการกรอบแนวคิดการพัฒนา
ระบบราชการ 4.0 และหลักการประเมิน PMQA 4.0 เข้าด้วยกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและความเป็นระบบราชการ 4.0
โดยกรอบแนวคิดระบบราชการ 4.0 เป็นดังนี้



ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
Better Governance, Happier Citizens

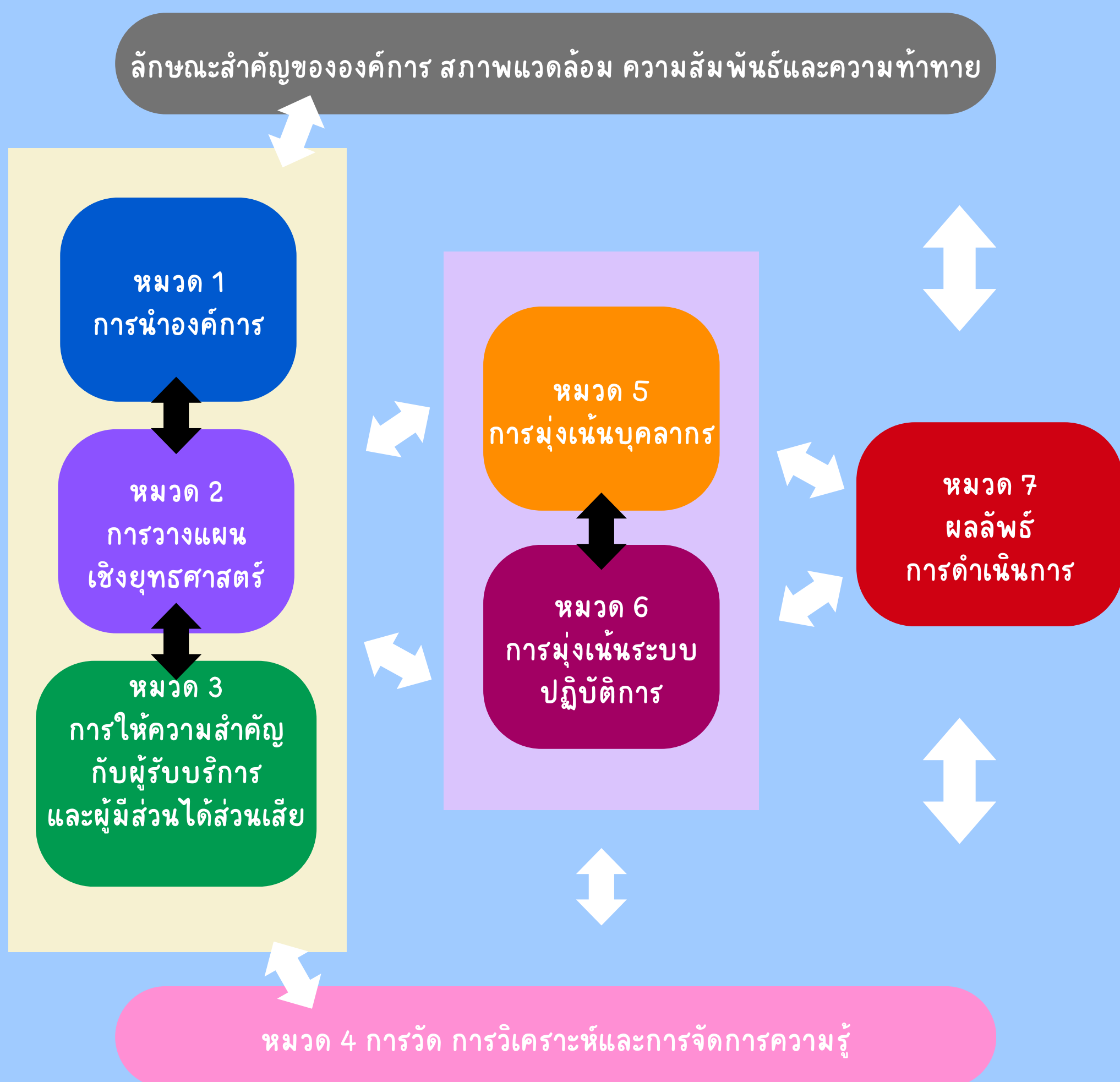


ภาพที่ 1 : ระบบราชการ 4.0

PMQA 4.0 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการที่ประยุกต์มาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกาหรือ The Malcom Baldrige National Quality Award (MBNQA) สำหรับประเทศไทยนั้นดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยมีการบูรณาการเพื่อปรับใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน เป็นการกระตุ้นและพัฒนาส่งเสริมการกำหนดกรอบการบริหารจัดการองค์การและกำหนดกลไกการขับเคลื่อนของหน่วยงาน ประกอบไปด้วย 7 หมวด



- การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ PMQA 4.0 7 หมวด แบ่งเป็นส่วนที่เป็นกระบวนการและส่วนที่เป็นผลลัพธ์



ภาพที่ 2 : เกณฑ์การประเมิน PMQA 4.0

การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ PMQA 4.0 นั้นจะยึดตามกรอบแนวคิดระบบราชการ 4.0 (ภาพที่ 1) โดยที่จะมีการบูรณาการหลักการประเมิน PMQA 4.0 ที่มีด้วยกันทั้งหมด 7 หมวดเข้าเชื่อมโยงกัน (ภาพที่ 2) ซึ่งจะได้กรอบแนวคิดที่เชื่อมโยงการประเมิน PMQA 4.0 กับระบบราชการ 4.0 เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการเป็นระบบราชการ 4.0 ตามที่แสดงดังภาพที่ 3 นี้



ภาพที่ 3 : การเชื่อมโยงเกณฑ์การประเมิน PMQA 4.0 กับแนวคิดระบบราชการ 4.0

มิติการเชื่อมโยงระหว่างเกณฑ์การประเมิน PMQA 4.0 และแนวคิดระบบราชการ 4.0 แบ่ง 3 มิติ โดยยึดตามหลักแนวคิดระบบราชการ 4.0 รายละเอียดดังต่อไปนี้

- มิติที่ 1 ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน สัมพันธ์กับหมวด 1, 2, 4 และ 6

1.เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน

มิติที่ 1 ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน



- **หมวด 1 การนำองค์กร**

ผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิงยุทธศาสตร์ มีนโยบายเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน และเข้าใจความสำคัญของการพัฒนาระบบราชการ 4.0

- **หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์**

ส่วนราชการจะต้องมีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ Strategic Thinking โดยการนำปัจจัยต่างๆ มาวิเคราะห์ รวมทั้งความเสี่ยงเพื่อกำหนด เป้าประสงค์ โดยที่จะต้องบูรณาการกับยุทธศาสตร์ประเทศและคำนึงถึง โอกาสในการถ่ายโอนงานสู่ภายนอก

- **หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อกำหนดตัววัดทั้งระยะสั้น และระยะยาว การแบ่งปันข้อมูลส่วนราชการเอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูล ที่เป็นประโยชน์และทันการณื น่าเชื่อถือและมีความปลอดภัยด้านข้อมูล

- **หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ**

การทำให้ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ การออกแบบให้ระบบทำงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุนและมีการประยุกต์และนำเทคโนโลยีมาปรับใช้

Summary

ดังนั้นในมิติที่ 1 ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกันนั้นจำเป็นที่จะต้องดำเนินการ จากการนำองค์กรโดยผู้บริหารมีการวางแผนและแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์บูรณาการ โดยคำนึงถึงการเปิดโอกาสและการปรับเปลี่ยนขยายออกสู่ภายนอกพร้อมกับการ พัฒนาข้อมูลสารสนเทศและระบบปฏิบัติการให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและเกิดความยั่งยืน

- มิติที่ 2 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สัมพันธ์กับหมวด 3 , 5 และ 6

2.ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

มิติที่ 2 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- **หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
การใช้เทคโนโลยีเพื่อรวบรวมและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าใจการปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วของความต้องการ และสร้างบริการที่เท่าเทียมและสามารถเข้าถึงได้ในทุกกลุ่ม
- **หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร**
ส่วนราชการจะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นการทำงานแบบเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการและเข้าใจความคาดหวังของประชาชน Proactive to Customer Needs มองการทำงานในแง่ของการเป็นเจ้าของธุรกิจ Public Entrepreneurship
- **หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ**
ยกระดับการพัฒนาทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนด้วยเทคโนโลยี มุ่งเน้นให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวกและบูรณาการการบริการและความเชื่อมโยงกัน สร้างผลลัพธ์ที่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและภาคสังคมด้วยต้นทุนที่ลดลงและเพิ่มความคุ้มค่า
- **หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ**
จะแสดงผลลัพธ์ขององค์การในทุกด้านเพื่อบูรณาการและนำไปสู่ประเมินเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ



Summary

ดังนั้นในมิติที่ 2 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางนั้นมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสร้างบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้พร้อมกับการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นการทำงานแบบเชิงรุกพัฒนาทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเพิ่มความคุ้มค่า จนเกิดเป็นผลลัพธ์ที่สะท้อนออกมาในหมวด 7

- มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย สัมพันธ์กับหมวด 1, 2, 4, 5 และ 6

3.มีขีด สมรรถนะสูง และทันสมัย



มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- **หมวด 1 การนำองค์กร**

ผู้บริหารจะต้องเชื่อมโยงและสร้างสภาพแวดล้อมบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรมการปรับปรุง Align and Empower และบูรณาการนำไปสู่ความสำเร็จ

- **หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์**

ส่วนราชการจะต้องมีมุมมองและยุทธศาสตร์ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เป็นองค์การสมรรถนะสูง กำหนดเป้าหมายและแผนงานในการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

- **หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล**

ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลทันสมัยใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ สร้างขีดความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร**

การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดคล้องกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและเป็นมืออาชีพ ให้บุคลากรพร้อมเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีใหม่ควบคู่คุณธรรมและจริยธรรม

- **หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ**

การพัฒนากระบวนการให้ทันสมัย คล่องตัวและมีขีดสมรรถนะสูงแข่งขันได้ มีการสร้างนวัตกรรมในทุกกระบวนการเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพมุ่งสู่ระบบปฏิบัติการที่เป็นเลิศ Operational Excellence

- **หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ**

จะแสดงผลลัพธ์ขององค์กรในทุกด้านเพื่อบูรณาการและนำไปสู่การประเมินเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ

มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

Summary

ดังนั้นในมิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยนั้นมุ่งเน้นการเพิ่มขีดสมรรถนะและความทันสมัยขององค์การโดยจะเห็นได้ว่าเป็นมิติที่เชื่อมโยงกับเกณฑ์การประเมิน PMQA 4.0 เกือบจะครบทั้ง 7 หมวด ตั้งแต่การที่ผู้บริหารจะต้องบูรณาการและสร้างสภาพแวดล้อม นำไปสู่การวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์ ควบคู่การสร้างขีดความสามารถในการวิเคราะห์ การวางแผนพัฒนาบุคลากรและระบบปฏิบัติการ จนเกิดเป็นผลลัพธ์ที่สะท้อนออกมาในหมวด 7

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ PMQA 4.0 นั้นมี 3 ระดับ ดังนี้

- ระดับพื้นฐาน Basic

เมื่อประเมินแล้วอยู่ในระดับ Basic คะแนนจะอยู่ที่

300-399 คะแนน

- ระดับก้าวหน้า Advance

เมื่อประเมินแล้วอยู่ในระดับ Advance คะแนนจะอยู่ที่

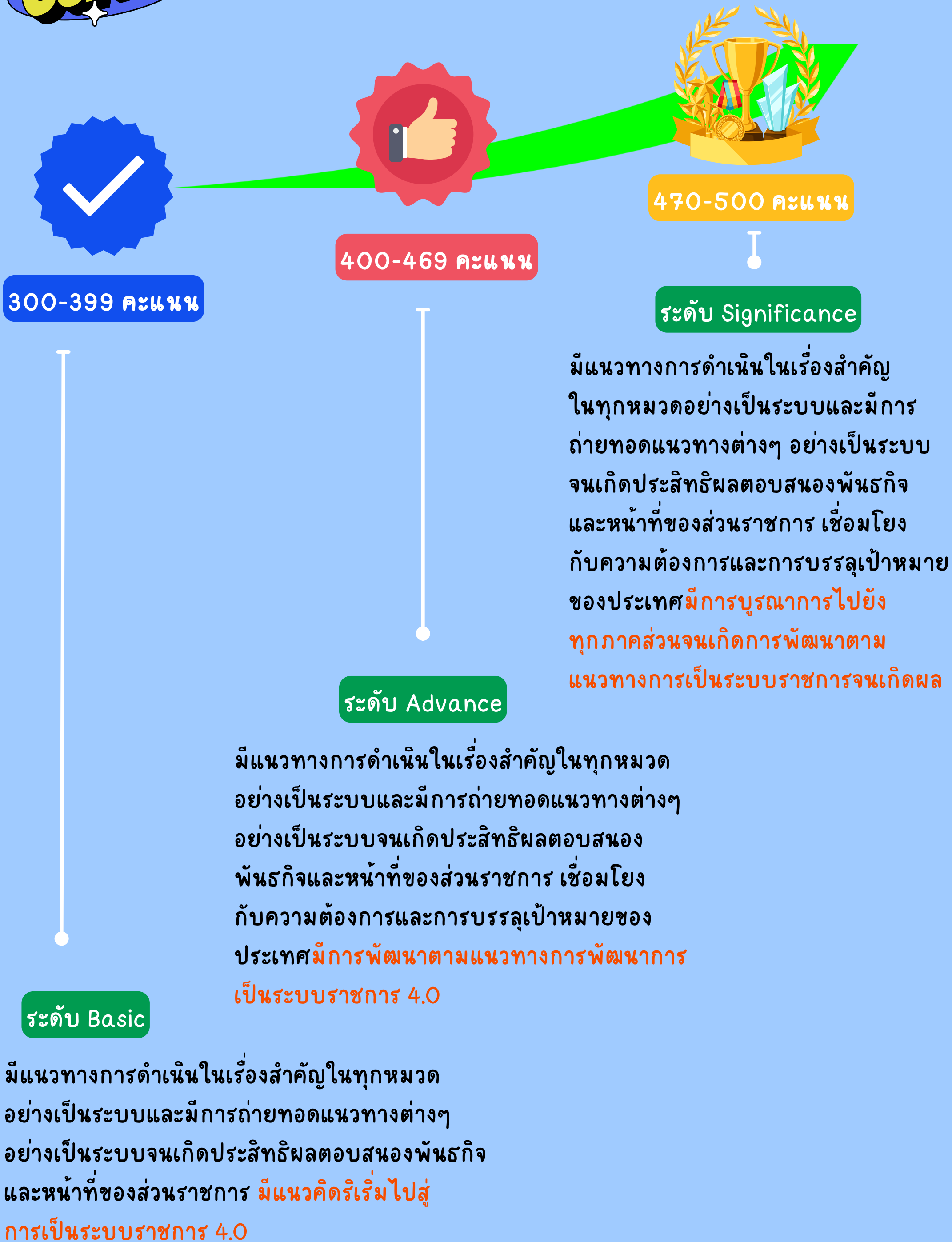
400-469 คะแนน

- ระดับพัฒนาจนเกิดผล Significance

เมื่อประเมินแล้วอยู่ในระดับ Significance คะแนนจะอยู่ที่

470-500 คะแนน







รายละเอียดแต่ละหมวด ทั้ง 7 หมวด



หมวด 1 การนำองค์การ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



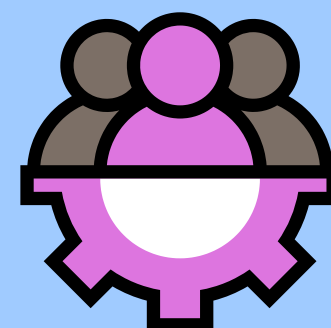
หมวด 3 การให้ความสำคัญ
กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์
และการจัดการความรู้



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ส่วนกระบวนการ



หมวด 1 การนำองค์การ

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชั้นนำและขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรมทุกระดับ ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

BASIC

ADVANCE

SIGNIFICANCE

1.1 การนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

มีวิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
ที่ตอบสนองพันธกิจ

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์สอดคล้อง
กับยุทธศาสตร์ประเทศ

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรม
มุ่งประโยชน์ประชาชน

1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

มีนโยบายป้องกันการทุจริต
ระบบกำกับที่มีประสิทธิภาพ

ใช้เทคโนโลยีในการกำกับ
และรายงานต่อสาธารณะชน

มีการประเมิน ปรับปรุง
เพื่อสร้างต้นแบบความโปร่งใส

1.3 มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายภายในและภายนอก

สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม

ส่งเสริมการตั้งเป้าหมาย
ที่ท้าทาย เกิดความร่วมมือและ
นวัตกรรมของกระบวนการ

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย
ที่ก่อให้เกิดเครือข่ายที่สามารถ
แก้ไขปัญหาซับซ้อนได้

1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

ติดตามตัวชี้วัดและผล
การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ใช้กลไกการสื่อสารและ
เทคโนโลยีนำไปสู่การแก้ไข
ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้ง

ใช้เทคโนโลยีคาดการณ์
ผลกระทบทั้งระยะสั้นและ
ระยะยาวที่ส่งผลต่อสังคม



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เพื่อให้หน่วยงานมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ
รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน
กำหนดเป้าหมายที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ มีแผนงานที่ขับเคลื่อน
ลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายและแก้ไข
ได้ทันทั่วทั้ง

BASIC

ADVANCE

SIGNIFICANCE

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมการเปลี่ยนแปลง

การวางแผนที่เป็นระบบ
ตอบสนองความต้องการ
ประชาชนและบรรลุพันธกิจ

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนอง
ความท้าทาย คาดการณ์อนาคต
และรองรับองค์การดิจิทัล

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความ
สามารถและการเปลี่ยนแปลง
ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

มีเป้าประสงค์และตัวชี้วัดตอบ
สนองพันธกิจในระยะสั้นและ
ระยะยาว สร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของ
เป้าประสงค์และตัวชี้วัด
ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ
สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน

แผนครอบคลุมทุกส่วน
ชัดเจนและมีการสื่อสาร
นำไปสู่การปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ
ทำน้อยได้มาก สร้างนวัตกรรม
และคุณค่าให้ประชาชน

บูรณาการกับแผนงาน
ด้านบุคลากร โดยใช้ทรัพยากร
การใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหาและการรายงานผล

การติดตามรายงานผล
และการบรรลุเป้าหมาย
เชิงยุทธศาสตร์

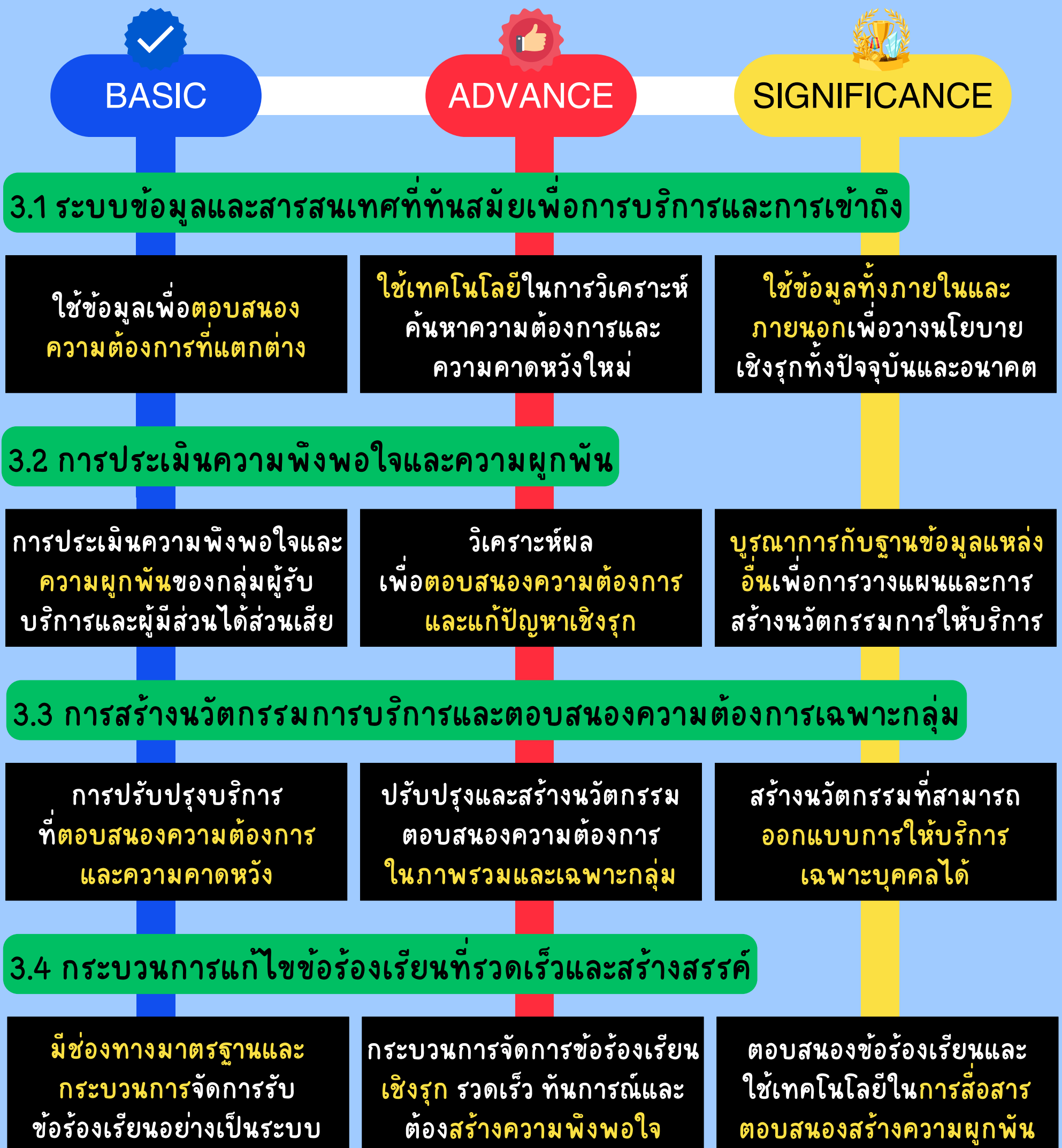
วิเคราะห์และคาดการณ์
การปรับเปลี่ยนให้ทันต่อ
การเปลี่ยนแปลง

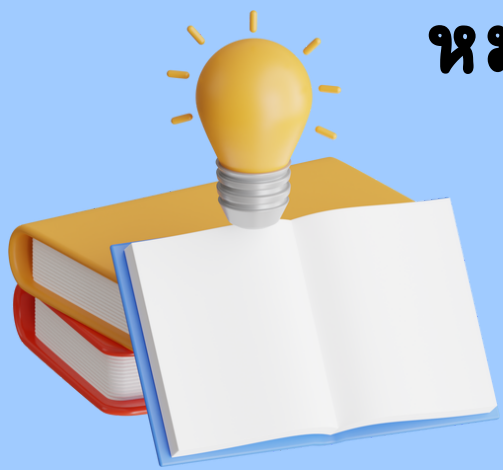
นำผลจากการวิเคราะห์
คาดการณ์ไปออกแบบกำหนด
นโยบายที่มีประสิทธิภาพ



หมวด 3 การให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้หน่วยงานพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชน
ที่ทันสมัย รวดเร็วและเข้าถึงได้ นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมการบริหาร
ที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและ
ความคาดหวังของกลุ่มต่างๆ มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว
สร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการประชาชน





หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

เพื่อให้หน่วยงานมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ
องค์กร วิเคราะห์เพื่อการแก้ไขปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ทันเวลาและเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม
มีการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัล
เต็มรูปแบบ

BASIC

ADVANCE

SIGNIFICANCE

4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ

วางแผนและรวบรวมข้อมูล
ตัววัดทุกระดับโดยใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบจัดการข้อมูล
ที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย
น่าเชื่อถือและเข้าถึงง่าย

การจัดให้มีข้อมูลสารสนเทศ
ที่มีประโยชน์ต่อประชาชน
โดยไม่ต้องร้องขอ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อการแก้ปัญหา

วิเคราะห์ผลจากข้อมูล
และตัววัดเพื่อแก้ปัญหา
ในกระบวนการที่สำคัญ

ค้นหาสาเหตุของปัญหา
และแก้ไขเชิงนโยบาย
และการปรับยุทธศาสตร์

เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์เพื่อ
คาดการณ์และสนับสนุน
การตัดสินใจในทุกระดับ

4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ไขปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล

รวบรวมองค์ความรู้
อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้
พัฒนาต่อยอด

วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและ
องค์ความรู้ภายนอกเพื่อแก้ไข
ปัญหาและสร้างนวัตกรรม

นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุง
จนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ
สร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน

4.4 การบริหารจัดการข้อมูลและการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

การจัดการข้อมูลสารสนเทศ
ตามมาตรฐานกำกับข้อมูล
DATA Governance

มีระบบความมั่นคงทาง
ไซเบอร์และการเตรียมพร้อม
ในภาวะฉุกเฉิน

เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล
ข้ามหน่วยงาน เพื่อใช้ในการ
การตัดสินใจและสร้างคุณค่า



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เพื่อให้หน่วยงานมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ วัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก้าวทันเทคโนโลยีและความคิดริเริ่มนำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

BASIC

ADVANCE

SIGNIFICANCE

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานราชการ

การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้าการเปลี่ยนแปลงทักษะ หน้าที่และลักษณะงาน

นโยบายการจัดการบริหารบุคคลเกิดความคล่องตัว เพื่อให้เกิด High Performer

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน

สภาพแวดล้อมเอื้อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูล ที่พร้อมสนับสนุนการตัดสินใจ

สภาพแวดล้อมเอื้อให้เกิดสมรรถนะสูง และการร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและความร่วมมือ

สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้ริเริ่ม สร้างความร่วมมือและความรับผิดชอบ

ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทีมงาน มีผลการดำเนินงานที่ดี

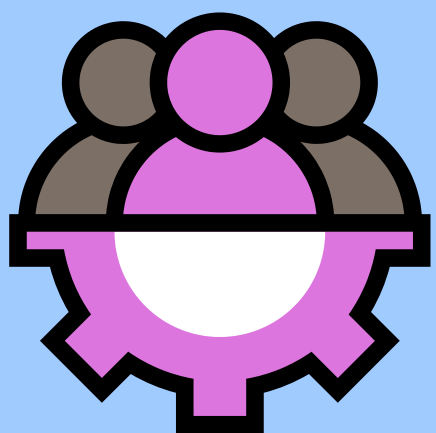
สร้างวัฒนธรรมความภาคภูมิใจและความเป็นเจ้าของให้บุคลากร สู่การสร้างนวัตกรรม

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะความรู้ในการทำงาน รวมถึงด้านดิจิทัล

เพิ่มพูนสั่งสมทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สำคัญต่อสมรรถนะหลักขององค์กร

พัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำ ให้มีความรอบรู้ พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เพื่อให้หน่วยงานมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการ เพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถ

BASIC

ADVANCE

SIGNIFICANCE

6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานข้ามส่วนราชการ

ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการการบริการ

บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงการสนับสนุนการบริการและการสื่อสาร

พัฒนานวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์กร จนเกิดความเป็นเลิศ

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

วิเคราะห์ต้นทุนและลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

กำหนดนโยบายการลดต้นทุนใช้เทคโนโลยีและใช้ทรัพยากรร่วมกัน

ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุนเพิ่มขีดความสามารถ

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

ติดตามควบคุมประสิทธิผลกระบวนการหลักและตัววัดเชิงยุทธศาสตร์

การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยงเตรียมพร้อมเพื่อรับมือ

บูรณาการกระบวนการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์

ส่วนผลลัพธ์



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติการ
ในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการปรับ
สู่ระบบราชการ 4.0 ตอบสนองยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและประเทศ

- โดยตัววัดผลลัพธ์ควรสะท้อนผลการดำเนินการของหน่วยงานในมิติ
ต่างๆ เป็นตัววัดสำคัญที่บอกถึงผลที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ
และผลกับการดำเนินการในหมวดต่างๆ มีการตั้งค่าเป้าหมาย
ที่ท้าทายและมีประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมาย

ผลลัพธ์ดีกว่า
ค่าเป้าหมาย < 5 %

ผลลัพธ์ดีกว่า
ค่าเป้าหมาย ≥ 5 %
ถึง < 10 %

ผลลัพธ์ดีกว่า
ค่าเป้าหมาย ≥ 10 %

7.1 ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

- ตัววัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ
- ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์
- การบรรลุนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก
- การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- เครือข่ายความร่วมมือ *หน่วยนโยบาย
(ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของเครือข่าย)
- นวัตกรรมปรับปรุงการบริการ *หน่วยบริการ
(ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ)

ผลลัพธ์ดีกว่า
ค่าเป้าหมาย < 5 %

ผลลัพธ์ดีกว่า
ค่าเป้าหมาย $\geq 5\%$
ถึง < 10 %

ผลลัพธ์ดีกว่า
ค่าเป้าหมาย $\geq 10\%$

7.3 ด้านบุคลากร

- นวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร
- การเรียนรู้และการพัฒนา
- ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง
- ผลลัพธ์ความผูกพันของบุคลากร

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ

- รางวัลที่หน่วยงานได้รับจากองค์กรภายนอก
- รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานภายในระดับกรม/ระดับกระทรวง
- ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ
- ผลจากการนำ Best Practice ไปขยายผลภายในองค์กร
- ตัววัดการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้น

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

- ผลกระทบการดำเนินการในภารกิจหลักที่สามารถวัดผลกระทบที่เกิดต่อสังคมด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม
- การบรรลุตัววัดร่วม

7.6 ด้านประสิทธิผลการจัดการกระบวนการ

- ต้นทุนที่ลดลงในภาพรวม
- ประสิทธิภาพการเตรียมพร้อมและบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ
- นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ
- *ระดับจังหวัด (% ของการปรับปรุงกระบวนการโดยใช้เทคโนโลยี)
- *กรม และองค์การมหาชน (ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ)
- ประสิทธิภาพของกระบวนการ * (Open Data , Digitized Data)

คู่มือทำความรู้จัก PMQA 4.0 เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้สื่อสารภายในองค์กร

อ้างอิงข้อมูลจาก :

- หลักเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2567) โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
- หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี 2567 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
- เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 โดย ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย เมื่อวันที่ 24-25 มกราคม 2567

