

# การจัดทำรายงานผลการดำเนินการ พัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report)

วันที่ 21 - 22 กุมภาพันธ์ 2567 เวลา 09.00 – 16.30 น.

รศ. รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม  
นายนาถ จันทวงศ์

# กำหนดการอบรมเชิงปฏิบัติการ

วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗  
๑๓.๐๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

- การจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report)
- ประชุมเชิงปฏิบัติการและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report)
  - หมวด ๑ การนำองค์การ
  - หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
  - หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

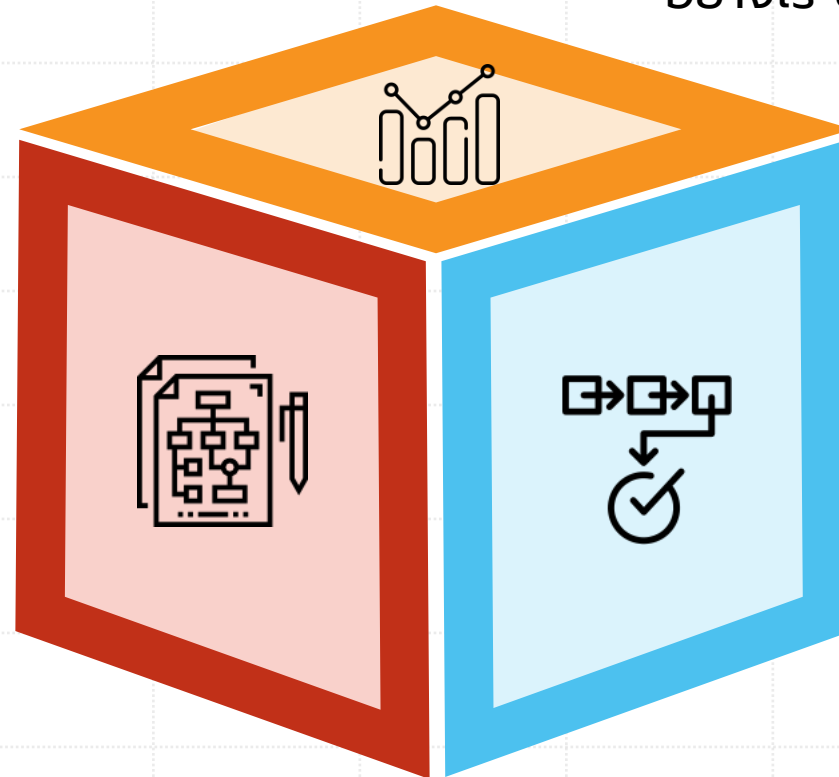
วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗  
๐๙.๐๐ น. – ๑๒.๐๐ น.

- การจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report)  
ประชุมเชิงปฏิบัติการและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report)
  - หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์หมวด
  - หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
  - หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร
  - หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

# หลักการ A D R

## Approach

แนวทางหรือวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการดำเนินการของกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการดำเนินการ สามารถทำซ้ำและวัดผลได้



## Results

ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามที่กำหนด (กระบวนการที่ดำเนินการ เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการอย่างไร ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ)

## Deploy

การนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติจริงที่ความครอบคลุม ทัวถึงทุกระดับ ทุกพื้นที่ ความถี่ รวมทั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแนวทาง (A) ที่กำหนด

# ข้อสังเกตที่พบ

## Approach

เห็นแนวทางหรือวิธีการที่ส่วนราชการใช้ แต่ไม่เห็นความเชื่อมโยงจากพันธกิจ สภาพแวดล้อมขององค์การ โอกาสและความท้าทาย รวมถึงความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้อง

## Deploy

เห็นการการปฏิบัติและการดำเนินการของส่วนราชการ แต่ไม่เห็นการนำหลักการสำคัญของราชการ 4.0 อันได้แก่ Innovation Digitalization และ Collaboration มาใช้ รวมถึงแสดงกระบวนการที่แบบ end to end อย่างเป็นระบบ

## Results

เห็นผลลัพธ์ของการดำเนินการ แต่ไม่เชื่อมโยงสัมพันธ์ไปยังตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินงานที่ดีอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง รวมถึงการแสดงความเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์ในระดับที่สูงกว่าอาทิการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติหรือสร้างผลลัพธ์ที่ดีแก่ประชาชน

# ระดับการพัฒนาของระบบราชการ 4.0



## การดำเนินการที่เป็นระบบ (Basic)

มีแนวทางการดำเนินการที่เป็นระบบและถ่ายทอดอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังเป็นแนวตั้งรับสร้างมาตรฐาน มีการปรับปรุงในเชิงการแก้ปัญหา และมีผลงานที่ดี (Approach and Effectively Deploy หรือ A&D)

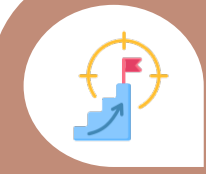
300 - 399 คะแนน



## การพัฒนาเชิงรุก (Advance)

แนวทางการดำเนินการ มีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์การ และของระดับประเทศ (Alignment) ผ่านการทำงานที่มีการวางแผนเชิงรุก มีความยืดหยุ่นสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา และยกระดับพัฒนาการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

400 - 469 คะแนน



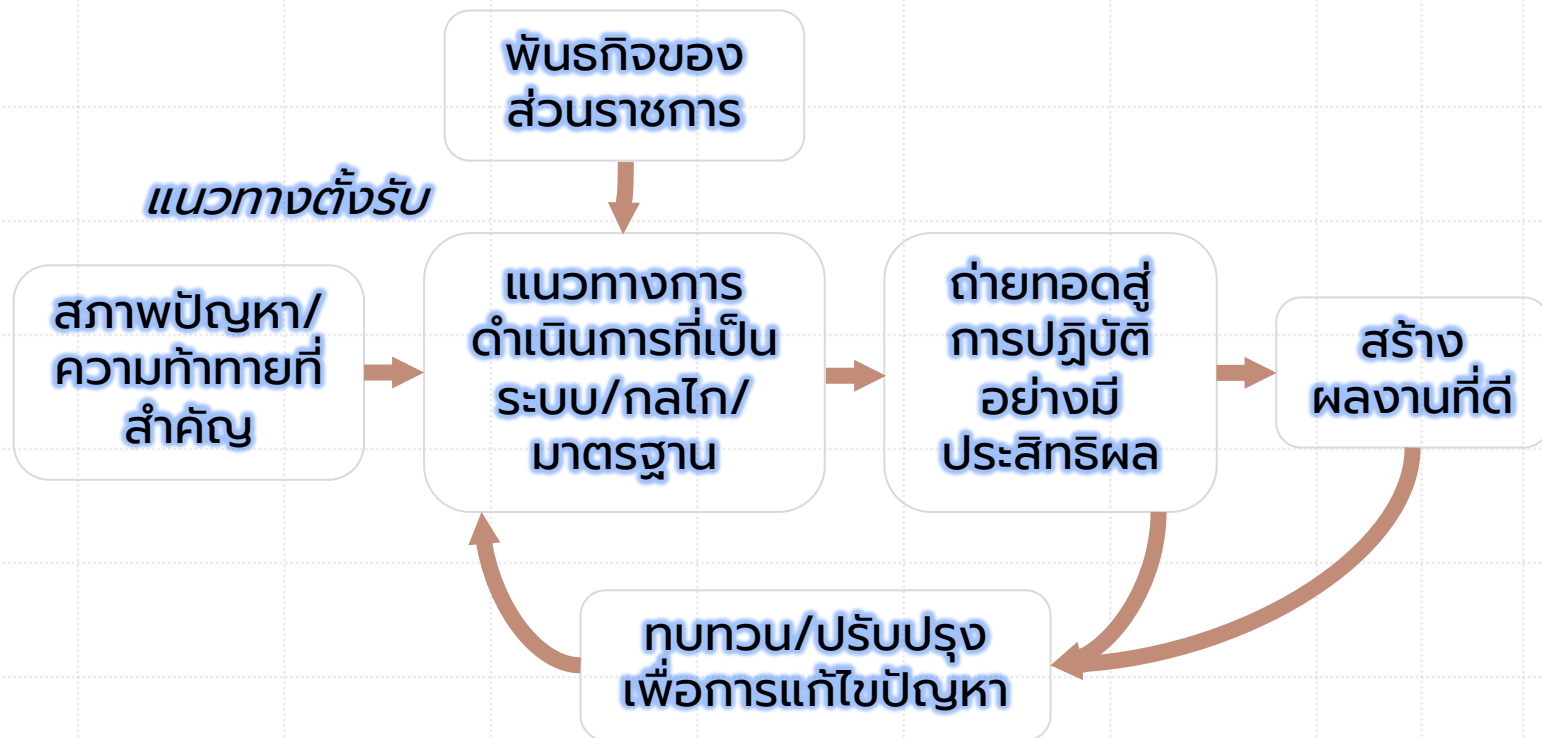
## บูรณาการให้เกิดผล (Significance)

แนวทางการดำเนินการมีการบูรณาการกับส่วนงานภายในและภายนอก ใช้แนวคิดต้นน้ำจรดปลายน้ำ ตอบสนองเป้าหมายสำคัญที่ส่งผลลัพธ์สู่ภาคประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ (Integration) สร้างผลกระทบสูง รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

470 - 500 คะแนน

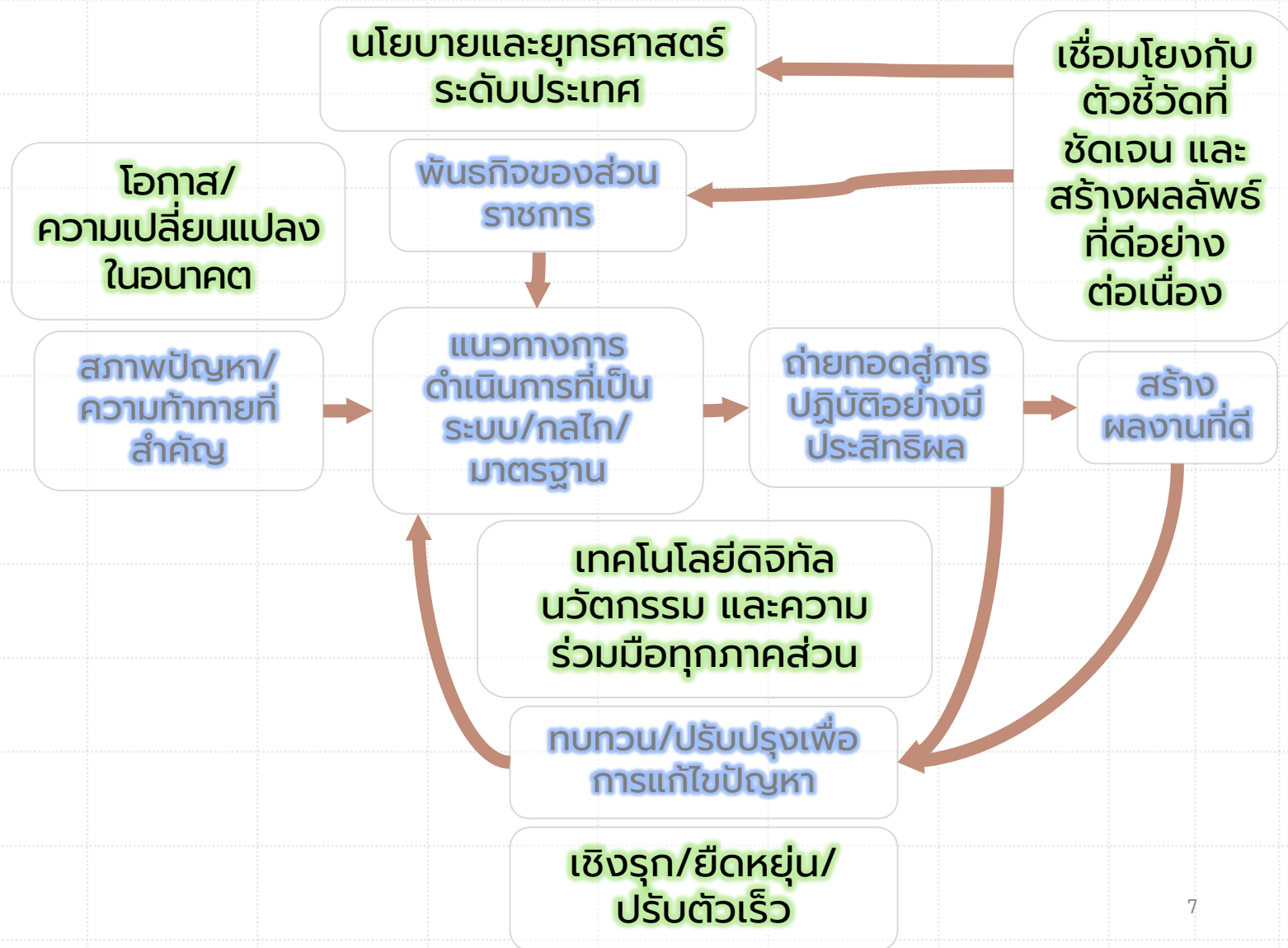
# การดำเนินการที่เป็นระบบ (Basic)

มีแนวทางการดำเนินการที่เป็นระบบ  
และถ่ายทอดอย่างมีประสิทธิภาพ  
แต่ยังเป็นแนวตั้งรับ สร้างมาตรฐาน  
มีการปรับปรุงในเชิงการแก้ปัญหา  
และมีผลงานที่ดี (Approach and  
Effectively Deploy หรือ A&D)



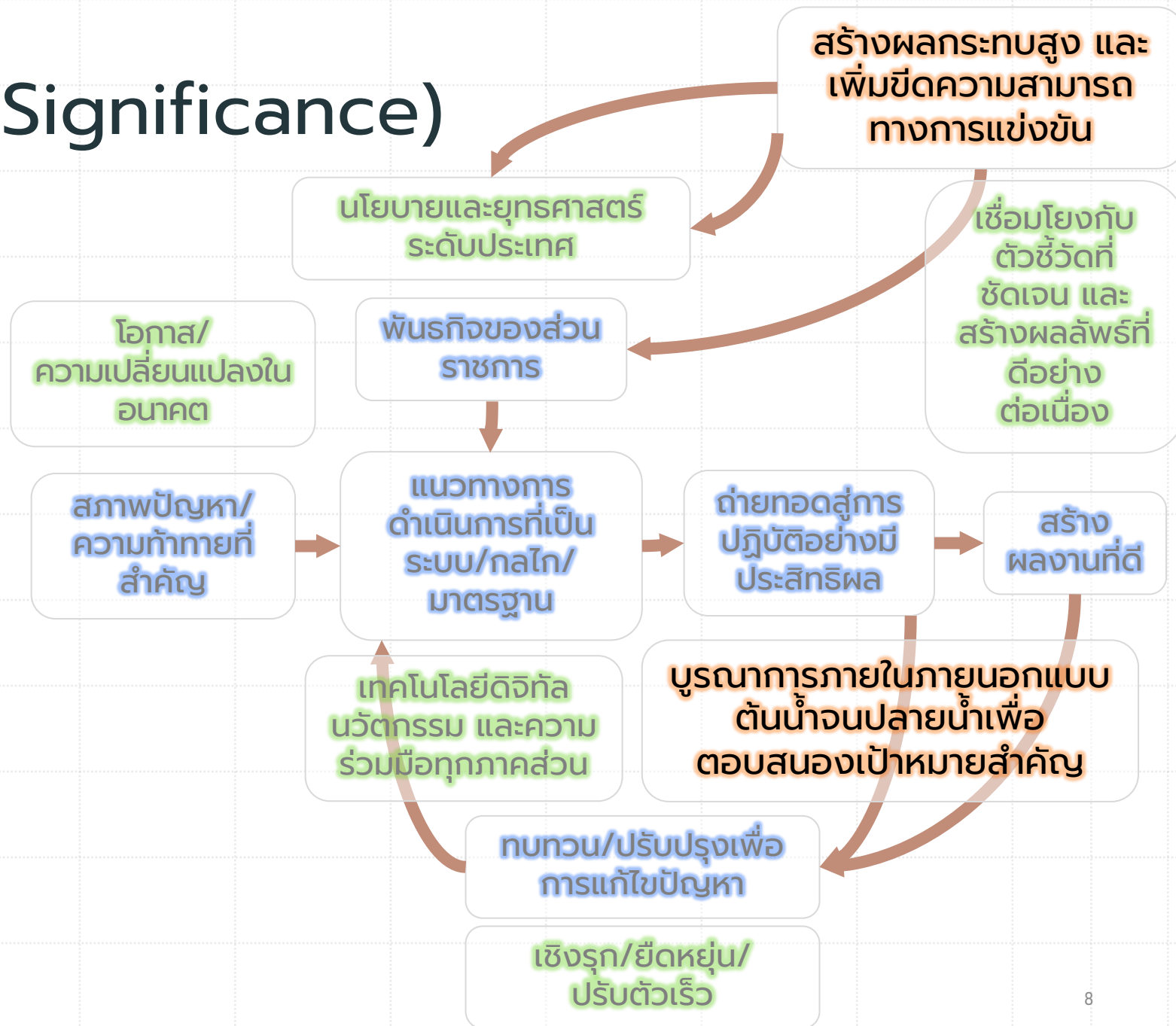
# การพัฒนาเชิงรุก (Advance)

แนวทางการดำเนินการ มีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์การ และของระดับประเทศ (Alignment) ผ่านการทำงานที่มีการวางแผนเชิงรุก มีความยืดหยุ่นสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา และยกระดับพัฒนาการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล



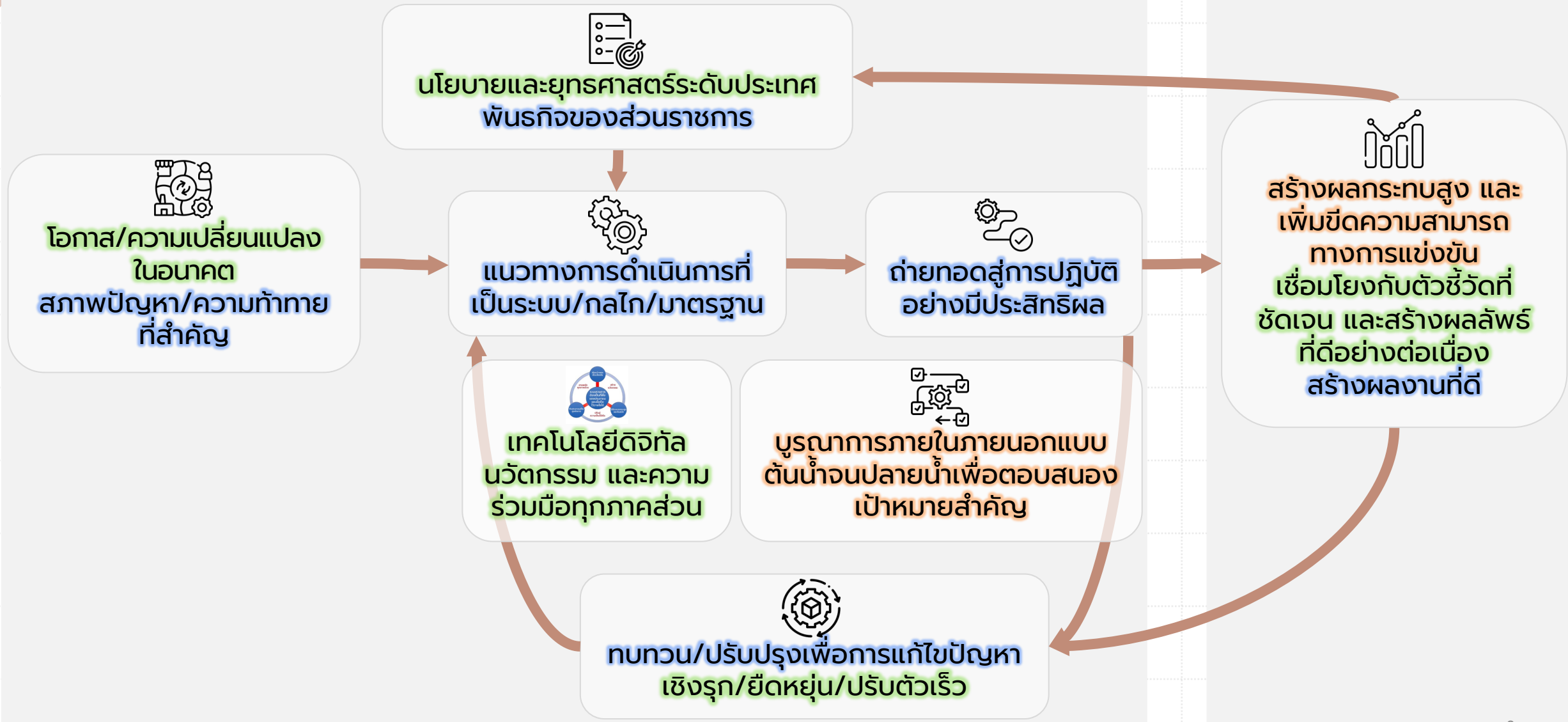
# บูรณาการให้เกิดผล (Significance)

แนวทางการดำเนินการมีการบูรณาการ  
กับส่วนงานภายในและภายนอก  
ใช้แนวคิดต้นน้ำจรดปลายน้ำ  
ตอบสนองเป้าหมายสำคัญที่ส่งผลลัพธ์  
สู่ภาคประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ  
(Integration) สร้างผลกระทบสูง  
รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถ  
ในการแข่งขัน



## Approach / Deploy

## Results



# เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 (หมวด 1-หมวด 6)

## หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การ  
ที่สร้างความยั่งยืน  
(Leadership system)



1.2 ระบบการกำกับดูแลที่มี  
ประสิทธิภาพและสร้างความ  
โปร่งใส (Governance and  
integrity)



1.3 ดำเนินถึงผลกระทบต่อสังคม  
และการมุ่งให้เกิดผลลัพธ์  
(Societal and longterm  
impact)

### เป้าหมาย :

เพื่อให้ระบบการนำองค์การของส่วนราชการ  
สามารถเข้ามามีส่วนร่วมอย่างยั่งยืนกับ  
องค์การกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่  
นำไปสู่การบรรลุพันธกิจและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์  
ชาติ ระบบการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ  
ครอบคลุมความเสี่ยงที่หน่วยงานกำลังประสบ  
ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การนำไปสู่การปฏิบัติ  
การติดตามตรวจสอบในเชิงรุก เพื่อสร้าง  
สภาพแวดล้อมด้านการกำกับดูแลที่สร้างความ  
เชื่อมั่น ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการแก้ไข  
ปัญหาร่วมกันเครือข่าย ดำเนินถึงผลกระทบต่อ  
สังคมที่เกิดจากการดำเนินงาน ของส่วนราชการ  
และผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่าง  
ต่อเนื่อง

## หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง  
ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม  
เพื่อการเปลี่ยนแปลง (Effective  
Strategic Objectives)



2.2 การขับเคลื่อนเป้าหมายยุทธศาสตร์  
ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้อง  
พันธกิจและยุทธศาสตร์ ประเทศ  
(Strategic implementation and  
longterm goals achievement)



2.3 การติดตามการเปลี่ยนแปลง  
การปรับแผน และการรายงานผล  
(Tracking of changes, reporting  
and updating of plans)

### เป้าหมาย :

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผน  
ยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับความเปลี่ยนแปลง  
องค์การดิจิทัล รับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่กำลัง  
จะมาถึง และเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร  
กำหนด ยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่  
สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและ  
เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดเป้าหมายที่  
ท้าทาย มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงสู่ทุกภาคส่วน และ  
นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และ  
ความเป็นระบบราชการ 4.0

## หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่  
ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง  
(Smart and up-to-date data and  
information for service accessibility)



3.2 การปรับปรุงและการสร้าง  
นวัตกรรมบริการและตอบสนอง  
ความต้องการ (Improve,  
innovate and serve)



3.3 การมุ่งเน้นประชาชน  
(Citizen centric)

### เป้าหมาย :

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและ  
สารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย  
รวดเร็วและเข้าถึงทุกระดับ ใช้เทคโนโลยีจรรี  
มาตรฐานและเรียนรู้ความต้องการของ  
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้าง  
นวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและ  
ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม ยุทธศาสตร์  
บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ เปิด  
โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม สร้างความเท่าเทียม  
และการเข้าถึงบริการกับทุกกลุ่ม

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การใช้ฐานข้อมูลและการกำหนด  
ตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมี  
ประสิทธิภาพ (Effective use of data  
base and performance indicators)

4.2 การบริหารจัดการข้อมูล  
สารสนเทศ การดูแลความเสี่ยงด้าน  
ข้อมูลและระบบความมั่นคงทางไซเบอร์  
(Data and information  
management & cybersecurity)

4.3 การใช้องค์ความรู้ของส่วนราชการ  
ในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และพัฒนา  
ส่วนราชการ (Managing  
organizational knowledge to  
drive improvement & innovation)

### เป้าหมาย :

เพื่อให้ส่วนราชการมีการใช้ฐานข้อมูลเพื่อกำหนด  
ตัววัดเพื่อสนับสนุนการทำงานได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร มีการทบทวนและ  
วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหา และการวางแผนได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการ  
จัดการความปลอดภัยด้านข้อมูลและความมั่นคง  
ทางไซเบอร์ มีการใช้ เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ  
องค์ความรู้ การเรียนรู้ พัฒนาและต่อยอดและ  
สร้างโอกาสทางนวัตกรรม

## หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากร  
ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้าง  
แรงจูงใจ (Effective HRM)

5.2 วัฒนธรรมการทำงานที่ดี คล่องตัว  
รับผิดชอบ สุจริตเกิดผลงานที่มี  
สมรรถนะสูง และนวัตกรรม (Build  
work culture towards high  
performance and innovation )

5.3 ระบบการพัฒนาและการเรียนรู้  
ของบุคลากร (Learning &  
development)

### เป้าหมาย :

เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดนโยบายและระบบการ  
บริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ  
ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความ  
คล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้าง  
วัฒนธรรม การทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มี  
ระบบการพัฒนาบุคลากร ให้ทั่วถึงทุกภาคส่วน มี  
ทักษะในการแก้ปัญหา มีความรอบรู้และมี  
จริยธรรม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงการนำ  
และลักษณะงานใหม่ มีความคิดริเริ่ม ที่จะนำไปสู่  
การสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้นำประกอบการ  
สาธารณะ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีสมรรถนะสูง  
โดยเน้นการบริการที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

## หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 การออกแบบและการจัดการ  
กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่  
ต้นจนจบไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ  
(Design and manage)

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง  
ผลิต กระบวนการ บริการ  
(Innovated improvement of  
products, services and processes)

6.3 การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ  
ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อ  
ยุทธศาสตร์ประเทศ  
(Operational effectiveness)

### เป้าหมาย :

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการ  
ที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิภาพ เชื่อมโยงตั้งแต่  
ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้าง  
นวัตกรรมในการปรับปรุงผลิต กระบวนการ และ  
การบริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากร  
อย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยี มาใช้  
เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บุคลากรกระบวนการ  
เพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและ  
เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

# หมวด 1 การนำองค์การ



## 1.1 ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน (Leadership system)



## 1.2 ระบบการกำกับดูแลที่มี ประสิทธิภาพและสร้างความ โปร่งใส (Governance and integrity)



## 1.3 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ (Societal and longterm impact)

### เป้าหมาย :

เพื่อให้ระบบการนำองค์การของส่วนราชการสามารถชี้นำและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์การผ่านการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่การบรรลุพันธกิจและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ มีระบบการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมความเสี่ยงที่หน่วยงานกำลังประสบ ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การนำไปสู่การปฏิบัติการติดตามตรวจสอบในเชิงรุก เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมด้านการกำกับดูแลที่สร้างความเชื่อมั่น ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการแก้ไขปัญหาร่วมกับเครือข่าย คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมที่เกิดจากการดำเนินการของส่วนราชการและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่อง

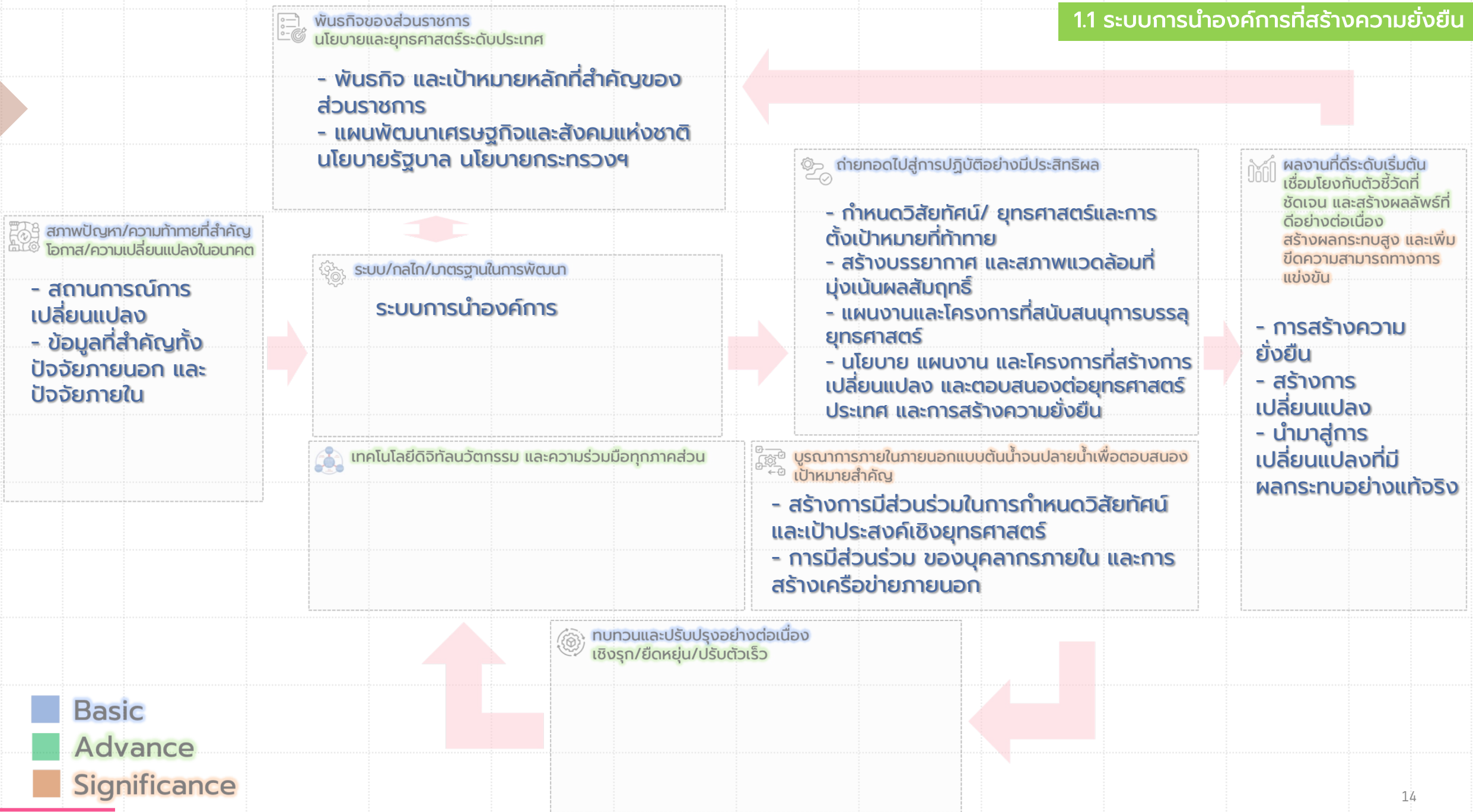
# เกณฑ์ PMQA ปี 67

## หมวด 1 การนำองค์การ

|                                                                                        | ระดับ Basic                                                                                                                                                                                                                                                            | ระดับ Advance                                                                                                                                                                                                                              | ระดับ Significance                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน (Leadership system)                            | <b><i>Mission focus &amp; challenging goals</i></b><br>การกำหนดวิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์และการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายเพื่อตอบสนองต่อการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ                                                                                                             | <b><i>Create environment for success &amp; networking</i></b><br>การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายใน และการสร้างเครือข่ายภายนอก                                                            | <b><i>Focus on action &amp; Sustainable strategic outcomes</i></b><br>กำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการที่สร้างการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ประเทศ และการสร้างความยั่งยืน                                               |
| 1.2 ระบบการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและสร้างความโปร่งใส (Governance and integrity)     | <b><i>Effective governance system and Integrity polity</i></b><br>นโยบายการป้องกันทุจริตและระบบกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                               | <b><i>Proactive control &amp; public report</i></b><br>การรายงาน ติดตามตรวจสอบเชิงรุก ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการกำกับ ติดตาม และรายงานผลต่อสาธารณะ                                                                                           | <b><i>Best practices in governance and organization of trust</i></b><br>มีการประเมิน ปรับปรุง เพื่อสร้างต้นแบบด้านการกำกับดูแล เกิดความโปร่งใสในทุกระดับ สร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร ทั้งภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก |
| 1.3 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ (Societal and longterm impact) | <b><i>Monitoring of Operational negative impact and sensitive to public concerns</i></b><br>การตระหนักถึงผลกระทบเชิงลบ และความกังวลของผู้รับบริการ และสาธารณะต่อการดำเนินการของส่วนราชการผ่านเครือข่ายการสื่อสาร และการติดตาม ตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง | <b><i>Proactive improvement of operational negative impact and Interactions awareness at all levels</i></b><br>การดำเนินการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินการ และในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกส่วนงานภายใต้ภาระหน้าที่ของส่วนราชการ | <b><i>Effective societal impact solutions/projects)</i></b><br>การวิเคราะห์เพื่อกำหนดแผนงานที่ส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง และการสร้างความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ                                                           |

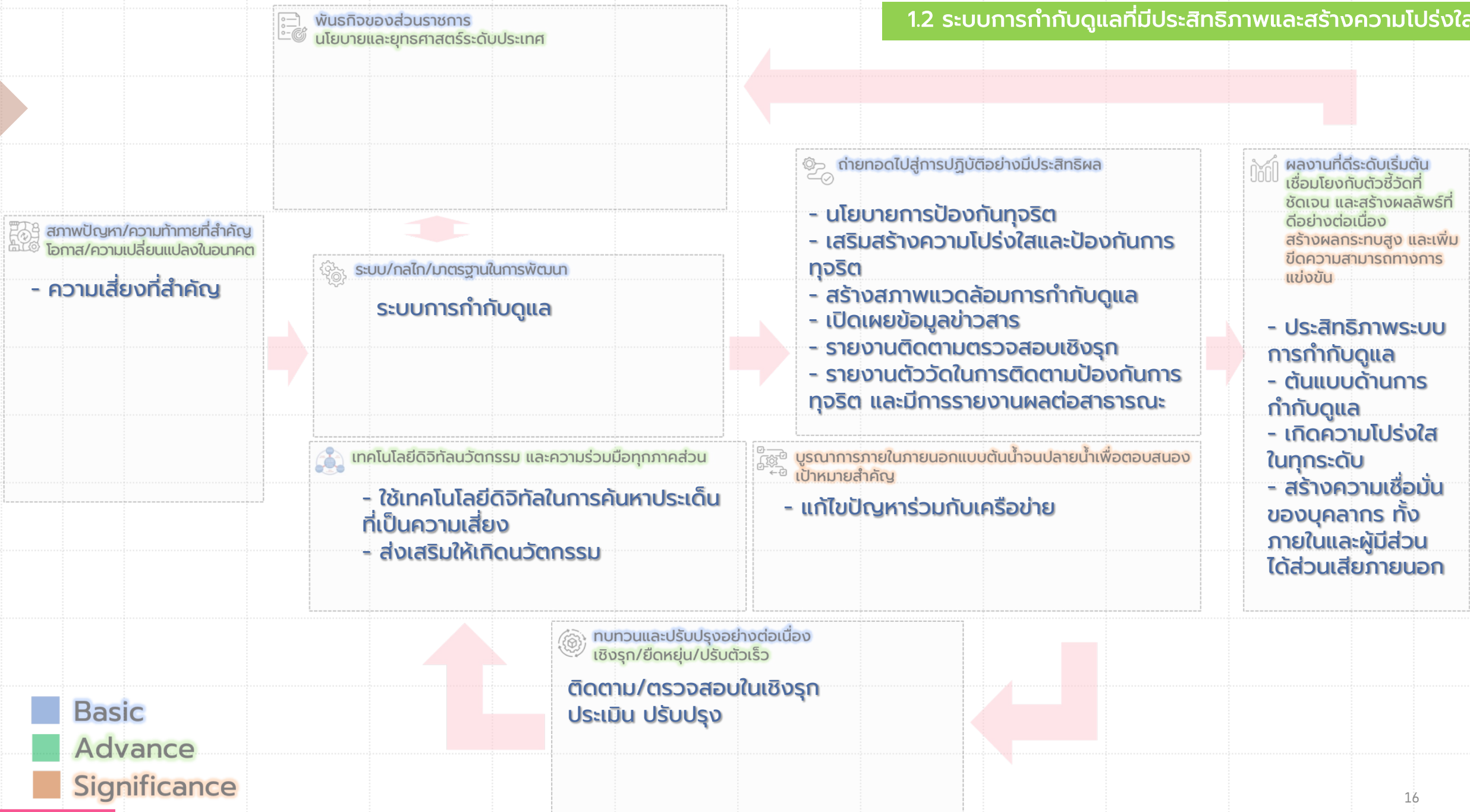
# 1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน (Leadership system)

|              | ข้อกำหนด                                                                                                        | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | การกำหนดวิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์และการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อตอบสนองต่อการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ            | <ul style="list-style-type: none"><li>• ระบบการนำที่มีประสิทธิภาพ มีความเข้มแข็ง</li><li>• เข้าใจพันธกิจ และเป้าหมายหลักที่สำคัญของส่วนราชการ</li><li>• มีการวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลง</li><li>• สร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์กับผู้นำในระดับรองต่างๆ</li><li>• เป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความยั่งยืน</li></ul>                        |
| Advance      | การสร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายใน และการสร้างเครือข่ายภายนอก | <ul style="list-style-type: none"><li>• มีการรวบรวมและใช้ข้อมูลที่สำคัญอย่างรอบด้าน ทั้งปัจจัยภายนอก (External Factor) และปัจจัยภายใน (Internal Factor) ในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์</li><li>• เพื่อเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงฯ</li><li>• เพื่อสร้างแผนงานและโครงการที่สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์ระดับกระทรวงและระดับประเทศ</li></ul> |
| Significance | กำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการที่สร้างการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ประเทศ และการสร้างความยั่งยืน        | <ul style="list-style-type: none"><li>• สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น</li><li>• ผ่านการกำหนด นโยบาย แผนงาน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง</li><li>• นำมาสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบอย่างแท้จริง</li></ul>                                                                                                                                                                   |



## 1.2 ระบบการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและสร้างความโปร่งใส (Governance and integrity)

|              | ข้อกำหนด                                                                                                                                             | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | นโยบายการป้องกันทุจริตและระบบกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• ระบบการกำกับดูแลที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญ</li><li>• เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต</li><li>• ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ตามหลักธรรมาภิบาล</li><li>• มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน</li></ul> |
| Advance      | การรายงาน ติดตามตรวจสอบเชิงรุกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการกำกับติดตาม และรายงานผลต่อสาธารณะ                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• การรายงานติดตามตรวจสอบเชิงรุก</li><li>• ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหาประเด็นที่เป็นความเสี่ยง</li><li>• มีการรายงานตัววัดในการติดตามป้องกันการทุจริต และมีการรายงานผลต่อสาธารณะ (Proactive control &amp; public report)</li></ul>                                                   |
| Significance | มีการประเมิน ปรับปรุง เพื่อสร้างต้นแบบด้านการกำกับดูแล เกิดความโปร่งใสในทุกระดับ สร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร ทั้งภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก | <ul style="list-style-type: none"><li>• มีการสร้างต้นแบบหรือความเป็นเลิศด้านการกำกับดูแล และ/หรือ ความโปร่งใส</li><li>• ได้รับการยอมรับจากการประเมินโดยองค์การอิสระในระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ</li></ul>                                                                                                                |



# 1.3 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ (Societal and longterm impact)

|              | ข้อกำหนด                                                                                                                                                                                   | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | การตระหนักถึงผลกระทบเชิงลบ และความกังวลของผู้รับบริการ และ<br>สาธารณะต่อการดำเนินการของส่วน<br>ราชการ ผ่านเครือข่ายการสื่อสาร และ<br>การติดตามตัวชี้วัดของผลการ<br>ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีการประเมินความเสี่ยงด้านผลกระทบเชิงลบของโครงการ การปฏิบัติงาน และยุทธศาสตร์ที่อาจผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง</li> <li>จัดให้มีประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการ</li> <li>ตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>กำหนดตัวชี้วัดด้านความเสี่ยงและการร้องทุกข์ เพื่อติดตามผล และการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที</li> </ul> |
| Advance      | การดำเนินการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบ<br>เชิงลบจากการดำเนินการ และในการ<br>ปฏิบัติงานของบุคลากรทุกส่วนงาน<br>ภายใต้ ภาระหน้าที่ของส่วนราชการ                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ติดตามการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ และผลกระทบในภาพใหญ่ เพื่อวางมาตรการการดำเนินการเชิงรุก</li> <li>สร้างเครือข่ายเฝ้าระวัง เพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์</li> <li>ใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะเพื่อการติดตามการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>รวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วน</li> </ul>                                                                                                       |
| Significance | การวิเคราะห์เพื่อกำหนดแผนงานที่<br>ส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง และ<br>การสร้างมายั่งยืนอย่างมี<br>ประสิทธิผล                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>การใช้ข้อมูลจากภายในและภายนอกส่วนราชการ เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบและการเปลี่ยนแปลง</li> <li>นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คัดการณ์มากำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข และ</li> <li>การสร้างมายั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านคาร์บอน และผลลัพธ์ ในการสร้างมายั่งยืนด้านอื่น ๆ)</li> </ul>                                                                    |

พันธกิจของส่วนราชการ  
นโยบายและยุทธศาสตร์ระดับประเทศ

การดำเนินการของส่วนราชการ

สภาพปัญหา/ความท้าทายที่สำคัญ  
โอกาส/ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต

- ความเสี่ยงด้านผลกระทบเชิงลบของโครงการ การปฏิบัติงาน และยุทธศาสตร์ระยะสั้น/ระยะยาว
- ความกังวลของผู้รับบริการ และสาธารณะ

ระบบ/กลไก/มาตรฐานในการพัฒนา

- การจัดการผลกระทบต่อสังคม
- การมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

เทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และความร่วมมือทุกภาคส่วน

ใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะเพื่อการติดตามการเปลี่ยนแปลง

ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

- ประเมินความเสี่ยงด้านผลกระทบเชิงลบ
- รับฟังความคิดเห็น/ชี้แจงต่อสาธารณะ/กำหนดตัวชี้วัดด้านความเสี่ยง
- วางมาตรการ/การดำเนินการเชิงรุกดำเนินการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินการ
- กำหนดแผนงานที่ส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง และการสร้างความยั่งยืน

บูรณาการภายในภายนอกแบบต้นน้ำจนปลายน้ำเพื่อตอบสนองเป้าหมายสำคัญ

- สร้างเครือข่ายเฝ้าระวัง/แก้ไขปัญหา
- ใช้ข้อมูลจากภายในและภายนอกส่วนราชการเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบและการเปลี่ยนแปลง

ผลงานที่ระดับเริ่มต้นเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดที่ชัดเจน และสร้างผลลัพธ์ที่ต่อเนื่อง

- ลดผลกระทบเชิงลบ
- ผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข
- สร้างความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ

ทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเชิงรุก/ยืดหยุ่น/ปรับตัวเร็ว

- ติดตามตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- ติดตามการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ และผลกระทบในภาพใหญ่

Basic  
Advance  
Significance

## เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 2562

### 1.1 ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



### 1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



### 1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วม จากเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก



### 1.4 คำนึงถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



## เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 2567

### 1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน (Leadership system)

### 1.2 ระบบการกำกับดูแลที่มี ประสิทธิภาพและสร้างความโปร่งใส (Governance and integrity)

### 1.3 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและ การมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ (Societal and long-term impact)

## ผลลัพธ์ หมวด 7 ปี 2567

- ตัววัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ
- การบรรลุนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด
- ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่าง ๆ
- รางวัลที่หน่วยงานของรัฐได้รับจากองค์กรภายนอก
- ตัววัดการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้น
- ผลกระทบการดำเนินการในภารกิจหลักในด้านต่าง ๆ

A close-up photograph of a person's hands in a dark suit and white shirt, writing on a form with a silver fountain pen. The form is on a blue folder and contains various fields and checkboxes. In the background, a silver laptop is open on a wooden desk, and a pair of black-rimmed glasses lies in the foreground. Another person's hand, wearing a gold ring and a watch, is visible near the laptop. The scene is dimly lit, focusing on the writing action.

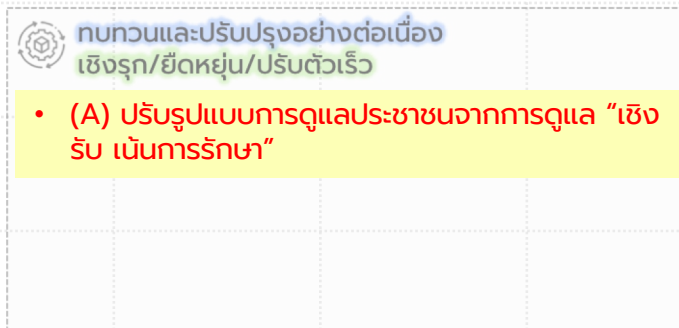
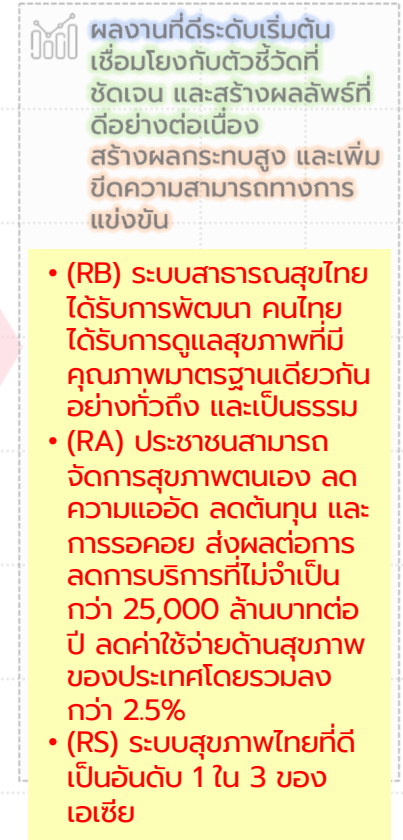
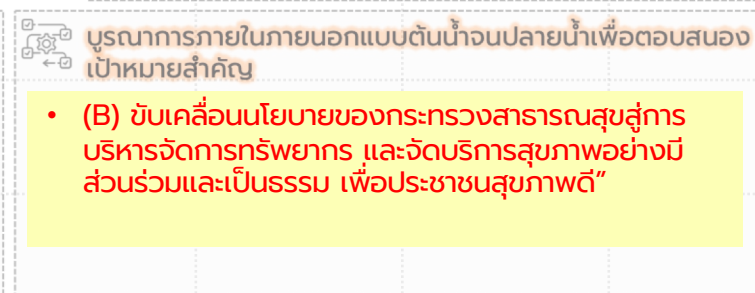
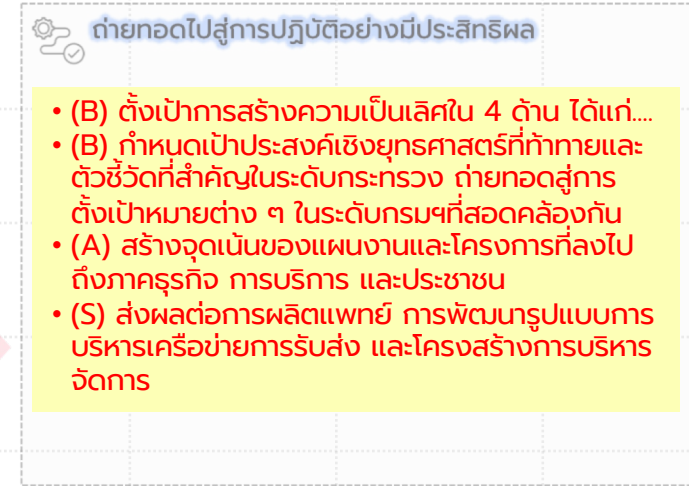
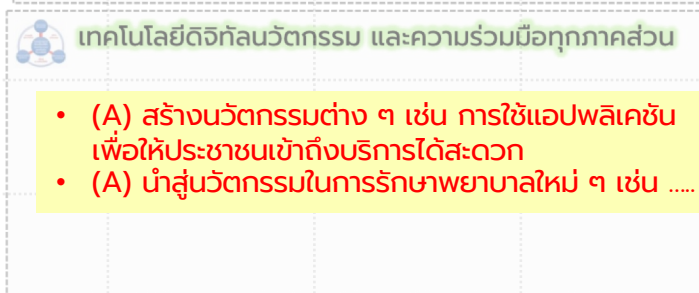
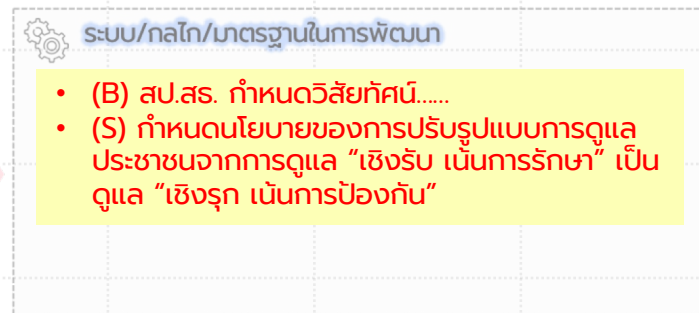
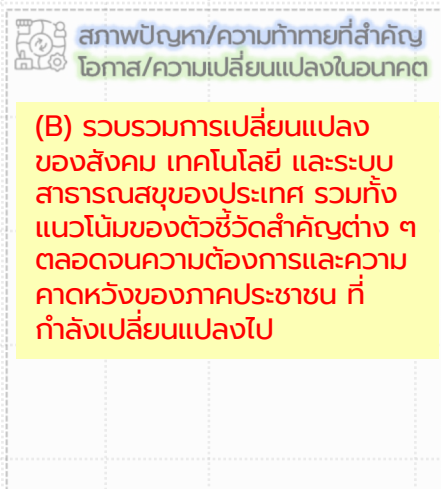
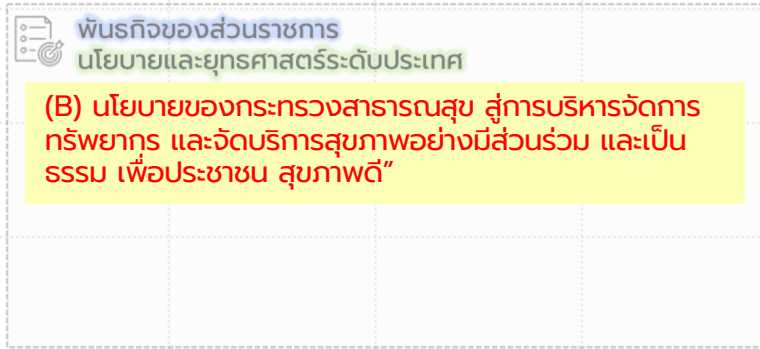
# Case study

หมวด 1 การนำองค์การ

สป.สร. กำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็น “หน่วยงานหลักในการกำหนดทิศทางขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขสู่การบริหารจัดการทรัพยากร และ จัดบริการสุขภาพอย่างมีส่วนร่วมและเป็นธรรมเพื่อประชาชนสุขภาพดี” โดยตั้งเป้าหมายการสร้างความเป็นเลิศใน 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นเลิศด้านการส่งเสริม สุขภาพและการป้องกันโรค ความเป็นเลิศด้านการจัดระบบบริการ ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาคน และความเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ท้าทายและตัวชี้วัดที่สำคัญในระดับกระทรวง ถ่ายทอดสู่การตั้งเป้าหมายต่าง ๆ ในระดับกรมฯ ที่สอดคล้องกันซึ่งผลจากการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ระบบสาธารณสุขไทยได้รับการพัฒนา คนไทยได้รับการดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐานเดียวกัน อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม

สป.สร. มีการรวบรวมการเปลี่ยนแปลงของสังคม เทคโนโลยี และระบบสาธารณสุขของประเทศ รวมทั้งแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญต่างๆ ตลอดจนความต้องการและ ความคาดหวังของภาคประชาชนที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป เช่น มีความต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ แนวโน้มการเกิด อุบัติภัยใหม่ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ฯลฯ นำมาสร้างจุดเน้นของแผนงานและโครงการที่ลงไปถึงภาคธุรกิจ การบริการ และประชาชน ตลอดจนสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ เช่น การใช้แอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการ ได้สะดวก

สป.สร. กำหนดนโยบายของการปรับรูปแบบการดูแลสุขภาพประชาชนจากการดูแล “เชิงรับ เน้นการรักษา” เป็น ดูแล “เชิงรุก เน้นการป้องกัน” ตามหลักเวชศาสตร์ครอบครัว ส่งผลต่อการผลิตแพทย์ การพัฒนารูปแบบการบริหารเครือข่ายการรับส่ง และ โครงสร้างการบริหารจัดการ นำสู่นวัตกรรมในการรักษาพยาบาลใหม่ๆ เช่น การยืนยันตัวตนด้วยดิจิทัล App ‘คุยกับหมอ’ การเข้าถึงข้อมูลผู้ป่วยส่วนบุคคล (personal health record) เพื่อให้ประชาชนสามารถจัดการสุขภาพตนเอง ลดความแออัด ลดต้นทุน และ การรอคอย ส่งผลต่อการลดการบริการที่ไม่จำเป็นกว่า 25,000 ล้านบาทต่อปี ลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของ ประเทศโดยรวมลงกว่า 2.5% นำไปพัฒนาการบริการการแพทย์รูปแบบใหม่ๆ ส่งผลต่อระบบสุขภาพไทยที่ดี เป็นอันดับ 1 ใน 3 ของเอเชีย



## หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง (Smart and up-to-date data and information for service accessibility)



3.2 การปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการ (Improve, innovate and serve)



3.3 การมุ่งเน้นประชาชน (Citizen centric)

### เป้าหมาย :

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ ใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะ มารวบรวมและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างนวัตกรรม การบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม ยกกระดับงานบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม สร้างความเท่าเทียมและการเข้าถึงบริการกับทุกกลุ่ม

# เกณฑ์ PMQA ปี 67

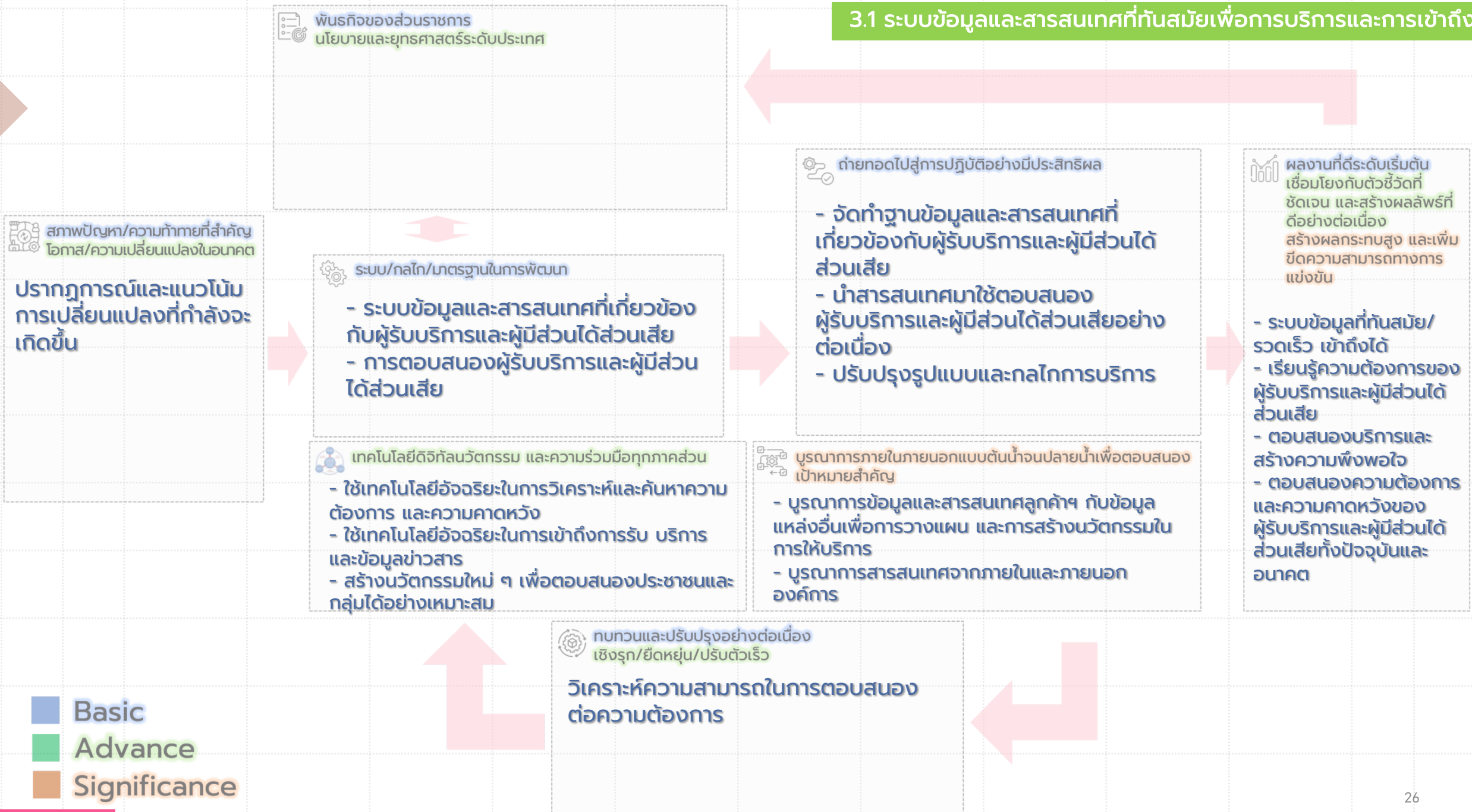
## หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

|                                                                                                                                      | ระดับ Basic                                                                                                                                                                | ระดับ Advance                                                                                                                                                                                         | ระดับ Significance                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง (Smart and up-to-date data and information for service accessibility) | <p><i>Customer related Data and information</i></p> <p>การรวบรวมและใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและการตอบสนองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>  | <p><i>Analyse and search out emerging needs and accessibility</i></p> <p>การใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะ ในการวิเคราะห์และค้นหาความต้องการ และความคาดหวังใหม่ ๆ และการเข้าถึงการรับบริการและข้อมูลข่าวสาร</p> | <p><i>Integration of other sources of information for innovation of services</i></p> <p>บูรณาการข้อมูลและสารสนเทศลูกค้าฯ กับข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผน และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ</p> |
| 3.2 การปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการ (Improve, innovate and serve)                                       | <p><i>Continuous improvement to satisfy changing needs</i></p> <p>ปรับปรุงการบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก</p> | <p><i>End-to-end service process improvement for value-added</i></p> <p>การปรับปรุงตลอดกระบวนการบริการตอบสนองความต้องการ และสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>                     | <p><i>Use of data for segmentation and Individual service</i></p> <p>ใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อการจัดกลุ่มการออกแบบการให้บริการ เฉพาะกลุ่ม/บุคคล</p>                                |
| 3.3 การมุ่งเน้นประชาชน (Citizen centric)                                                                                             | <p><i>Availability, equity, access and efficient</i></p> <p>การจัดให้บริการที่เท่าเทียม เข้าถึง ลดความเหลื่อมล้ำ และสะดวกแก่ทุกกลุ่ม</p>                                   | <p><i>Effective an efficient Complaint resolution management</i></p> <p>การสร้างเครือข่าย เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม และจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ</p>                          | <p><i>Integration for digital services, value-added, wellbeing and engaged citizen</i></p> <p>บูรณาการการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ สร้างคุณค่า ประโยชน์สุข ตอบสนองและสร้างความผูกพัน</p>           |

### 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง (Smart and up-to-date data and information for service accessibility)

|              | ข้อกำหนด                                                                                                                                                                  | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | การรวบรวมและใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและการตอบสนองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดทำฐานข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมาใช้ บริการการตอบสนองและความพึงพอใจ</li> <li>วิเคราะห์ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ การจัดกลุ่มการให้บริการ และตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Advance      | การใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะในการวิเคราะห์และค้นหาความต้องการ และความคาดหวังใหม่ ๆ และการเข้าถึงการรับบริการและข้อมูลข่าวสาร                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>การวิเคราะห์และค้นหาความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ การใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะในการรับข้อมูล เรียนรู้ และเข้าใจความต้องการของแต่ละกลุ่มที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อสร้างกลไกในการเข้าถึงการรับบริการและข้อมูลข่าวสาร</li> <li>ตัวอย่างเช่น ช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ รวมทั้ง Mobile Application หรือ Crowdsourcing ที่มีการรับส่งข้อมูล แจ้งข่าว ได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที จากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การใช้เครื่องมือ Social Listening หรือ Google Trend เพื่อวิเคราะห์และเข้าใจความต้องการ การรับรู้และการเข้าถึงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย</li> </ul> |
| Significance | บูรณาการข้อมูลและสารสนเทศลูกค้ากับข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผนและการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ (Integration of other sources of information for innovation of services) | <ul style="list-style-type: none"> <li>บูรณาการสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์การ เพื่อวิเคราะห์และเข้าใจปรากฏการณ์และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น เพื่อใช้... <ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงรูปแบบและกลไกการบริการให้ทันสมัยได้รวดเร็ว กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต</li> <li>สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองประชาชนและกลุ่มได้อย่างเหมาะสม</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                            |

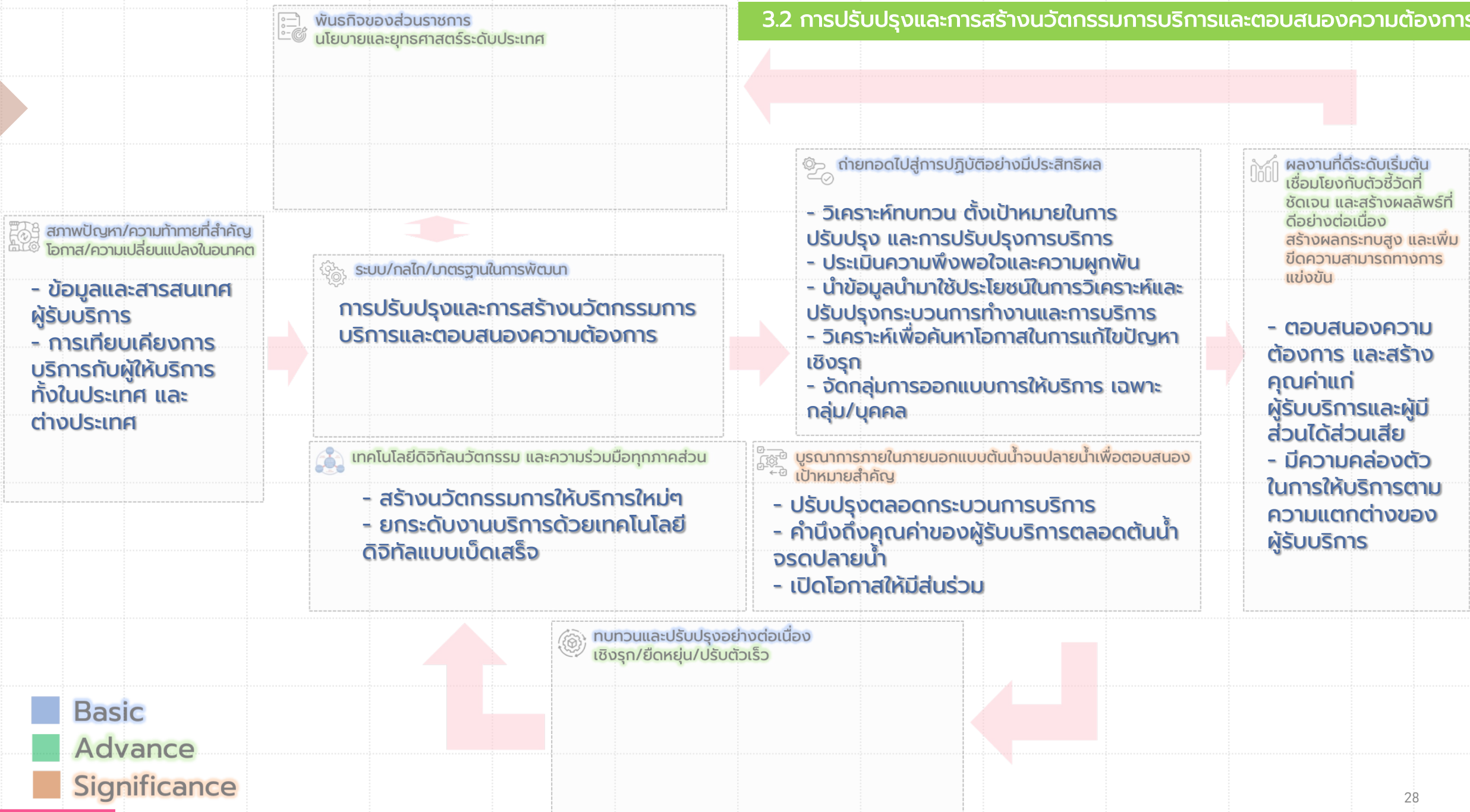
### 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริหารและการเข้าถึง



## 3.2 การปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการ (Improve, innovate and serve)

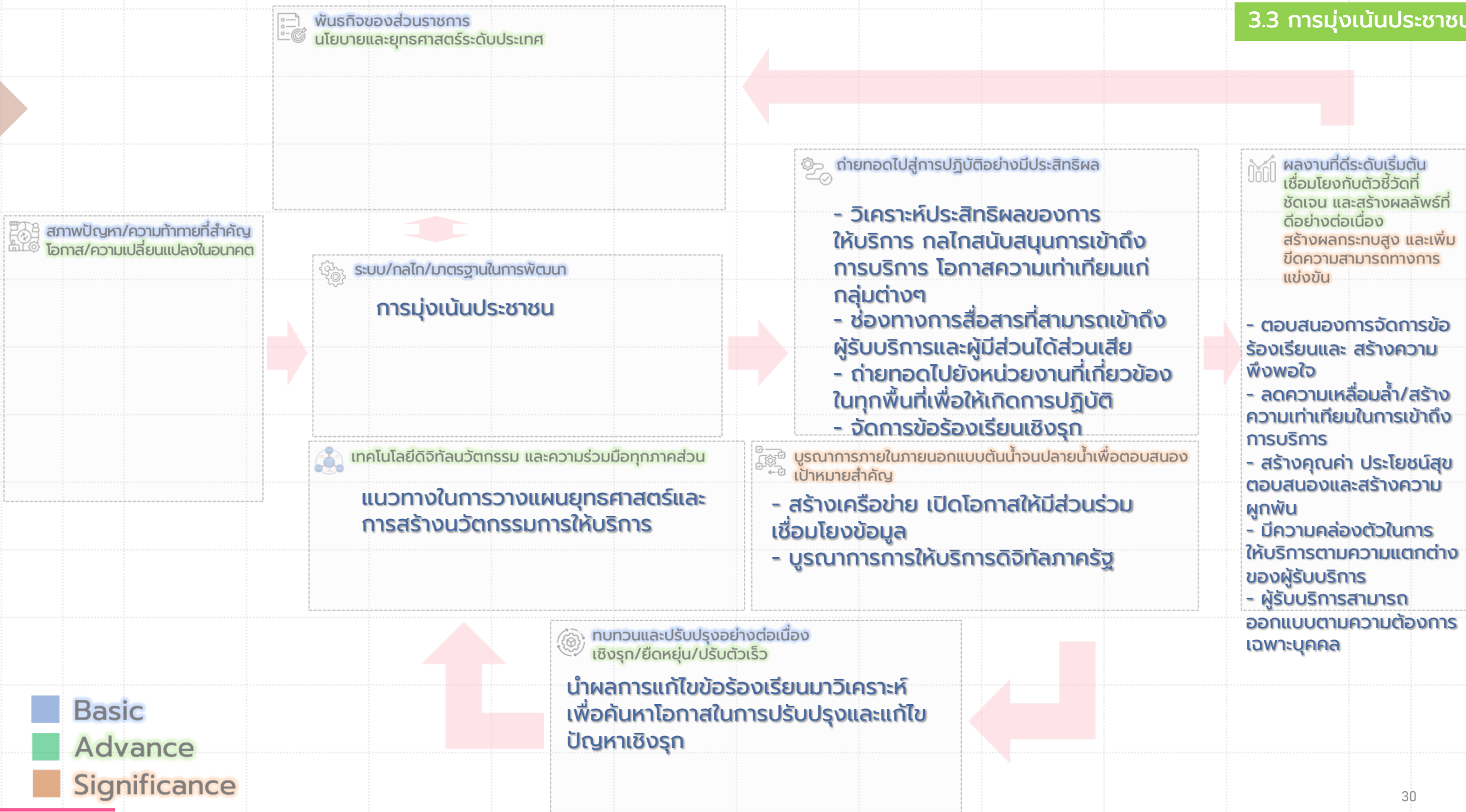
|              | ข้อกำหนด                                                                                                                                     | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | ปรับปรุงการบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศผู้รับบริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์และตั้งเป้าหมายในการปรับปรุง</li> <li>ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการ</li> </ul>      |
| Advance      | การปรับปรุงตลอดกระบวนการบริการตอบสนองความต้องการ และสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>นำผลการประเมินต่างๆ รวมทั้งการเทียบเคียงการบริการกับผู้ให้บริการทั้งในประเทศ และต่างประเทศที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน มาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการแก้ไขปัญหาเชิงรุก สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ</li> <li>คำนึงถึงคุณค่าของผู้รับบริการตลอดต้นน้ำจรดปลายน้ำโดยออกแบบการบริการที่เชื่อมโยงต่อเนื่อง</li> </ul>       |
| Significance | ใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อการจัดกลุ่มการออกแบบการให้บริการเฉพาะกลุ่ม/บุคคล (Use of data for segmentation and Individual service) | <ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อการจัดกลุ่มการสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่               <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ</li> <li>เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบ ตามความต้องการเฉพาะกลุ่ม/บุคคล (Customized Service)</li> </ul> </li> </ul> |

## 3.2 การปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการ



### 3.3 การมุ่งเน้นประชาชน (Citizen centric)

|              | ข้อกำหนด                                                                                         | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | การจัดให้บริการที่เท่าเทียม เข้าถึง ลดความเหลื่อมล้ำ และสะดวกแก่ทุกกลุ่ม                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการให้บริการแก่กลุ่มต่างๆ รูปแบบและกลไก สนับสนุนเพื่อให้เข้าถึงการบริการของต่างกลุ่ม คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึง นโยบาย การบริการต่างๆ เป็นต้น</li> <li>มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก</li> <li>มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง</li> </ul>                                                                                               |
| Advance      | การสร้างเครือข่าย เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม และจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ | <ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทันการณ์ และเกิดประโยชน์ เรียกความพึงพอใจกลับคืน</li> <li>นำผลการแก้ไขข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก</li> <li>การสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการบริการ เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ</li> </ul>                                                                                                                                                       |
| Significance | บูรณาการการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ สร้างคุณค่า ประโยชน์สุข ตอบสนอง และสร้างความผูกพัน             | <ul style="list-style-type: none"> <li>บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อ <ul style="list-style-type: none"> <li>แก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น</li> <li>เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่ <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ</li> <li>เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |



Basic  
Advance  
Significance

## เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 2562

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อ  
การบริการและการเข้าถึง



3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน



3.3 การสร้างนวัตกรรม  
การบริการและตอบสนอง  
ความต้องการเฉพาะกลุ่ม



3.4 กระบวนการ  
แก้ไขข้อร้องเรียนที่  
รวดเร็วและสร้างสรรค์



## เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 2567

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย  
เพื่อการบริการและการเข้าถึง  
(Smart and up-to-date data and  
information for service  
accessibility)

3.2 การปรับปรุงและการสร้าง  
นวัตกรรมบริการและ  
ตอบสนองความต้องการ  
(Improve, innovate and  
serve)

3.3 การมุ่งเน้นประชาชน  
(Citizen centric)

## ผลลัพธ์ หมวด 7 ปี 2567

7.2 ด้านผู้รับบริการและ  
ประชาชน

- ผลจากการนำ Best practice ไปขยายผลภายใน

# Case study

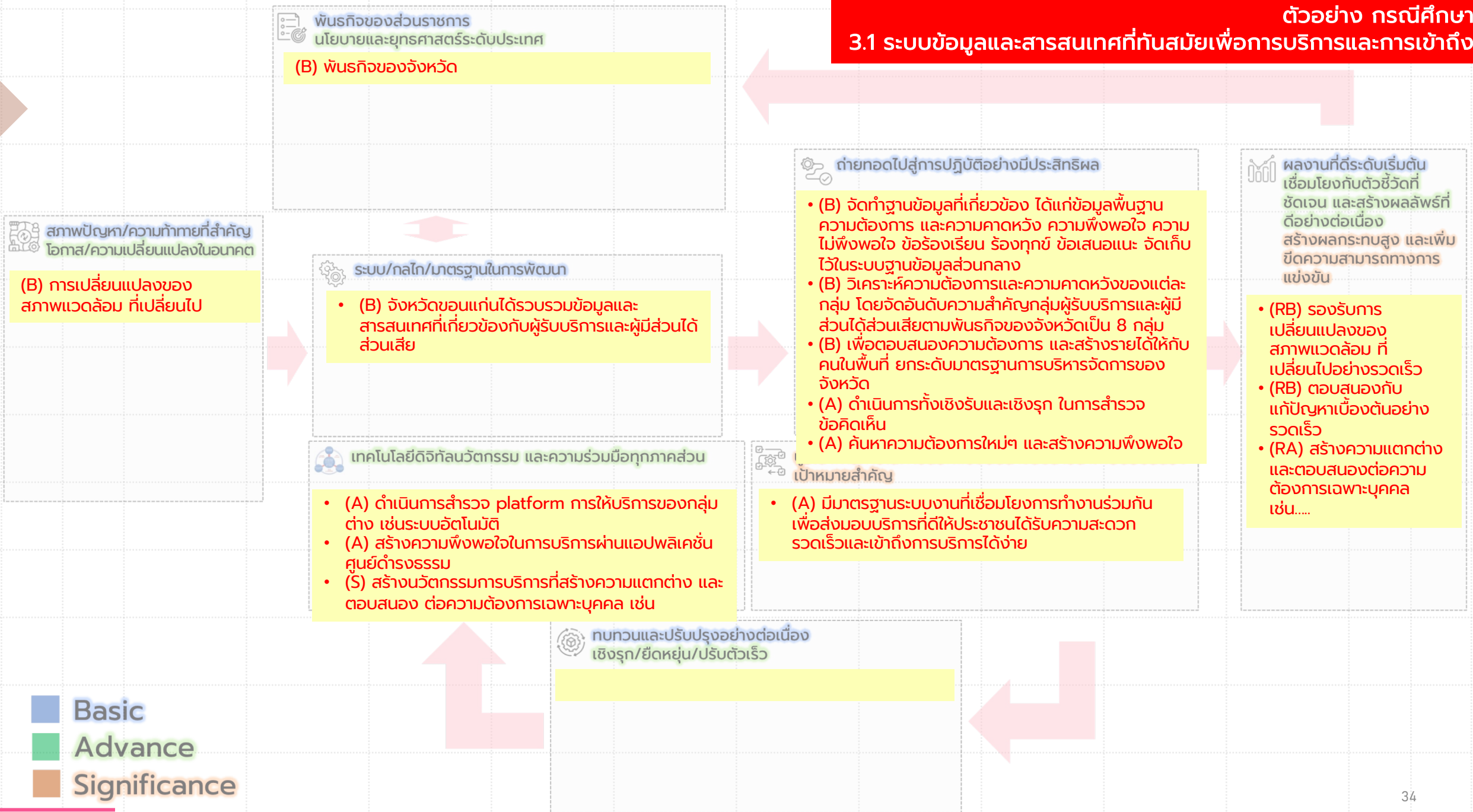
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จังหวัดขอนแก่นได้รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้จัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลพื้นฐาน ความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดเก็บไว้ในระบบ ฐานข้อมูลส่วนกลาง เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม โดยจัดอันดับความสำคัญกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจของจังหวัดเป็น 8 กลุ่ม จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็น 6 กลุ่ม และกลุ่มลูกค้าในอนาคต อีก 3 กลุ่ม โดยมีการวิเคราะห์ครบถ้วนเพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างรายได้ให้กับคนในพื้นที่ ยกกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของจังหวัดให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วตลอดเวลา

จังหวัดขอนแก่นได้ดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุก ในการสำรวจข้อคิดเห็น การตอบรับต่อการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ ตู้รับฟังความคิดเห็น การประชาสัมพันธ์ สื่อสาร ไลน์พแชบู้ก Digital EMS tracking และการให้บริการออกหน่วยเคลื่อนที่ ตลอดจน platform การให้บริการของกลุ่มต่าง เช่นระบบอัตโนมัติ ในการบันทึกค่าสุขภาพของประชาชนเพื่อติดตามและดูแลสุขภาพผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบผ่านศูนย์ดำรงธรรม ได้มีการตอบสนองกับแก้ปัญหา เบื้องต้นอย่างรวดเร็วมีการรายงานผลการดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ ไลน์คอลและระบบแชทกับ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ผลการใช้ระบบเร่งนำเอาข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อค้นหาความต้องการใหม่ๆ และสร้างความพึงพอใจในการบริการผ่านแอปพลิเคชันศูนย์ดำรงธรรม

จังหวัดขอนแก่นมีมาตรฐานระบบงานที่เชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน เพื่อส่งมอบบริการที่ดี ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเข้าถึง การบริการได้ง่าย มีการประสานงานในการเรียนรู้และถ่ายทอดข้อมูลภาคประชาชน เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะบุคคล เช่นการขับเคลื่อนด้านสิทธิมนุษยชน การพัฒนา Medical Hub ต้นแบบ ขอนแก่น 4 ดี แพลตฟอร์มสมาร์ตฟาร์มมิ่ง แก้วจันทน์ การติดตั้งลิฟต์สะพานลอยของโรงพยาบาลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้พิการ และผู้สูงอายุ เป็นต้น

### 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง



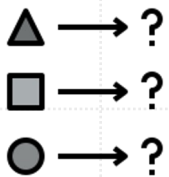
# หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



6.1 การออกแบบและการจัดการ  
กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่  
ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ  
(Design and manage)



6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง  
ผลผลิต กระบวนการ การบริการ  
(Innovated improvement of  
products, services and processes)



6.3 การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ  
ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อ  
ยุทธศาสตร์ประเทศ  
(Operational effectiveness)

## เป้าหมาย :

เพื่อให้ส่วนราชการมี**การบริหารจัดการ**  
**กระบวนการ**ที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล  
เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่  
ต้องการ มี**การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง**  
**ผลผลิต กระบวนการ และการบริการ** มีการลด  
ต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มี  
การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น  
บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการ  
ให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถใน  
การแข่งขัน

# เกณฑ์ PMQA ปี 67

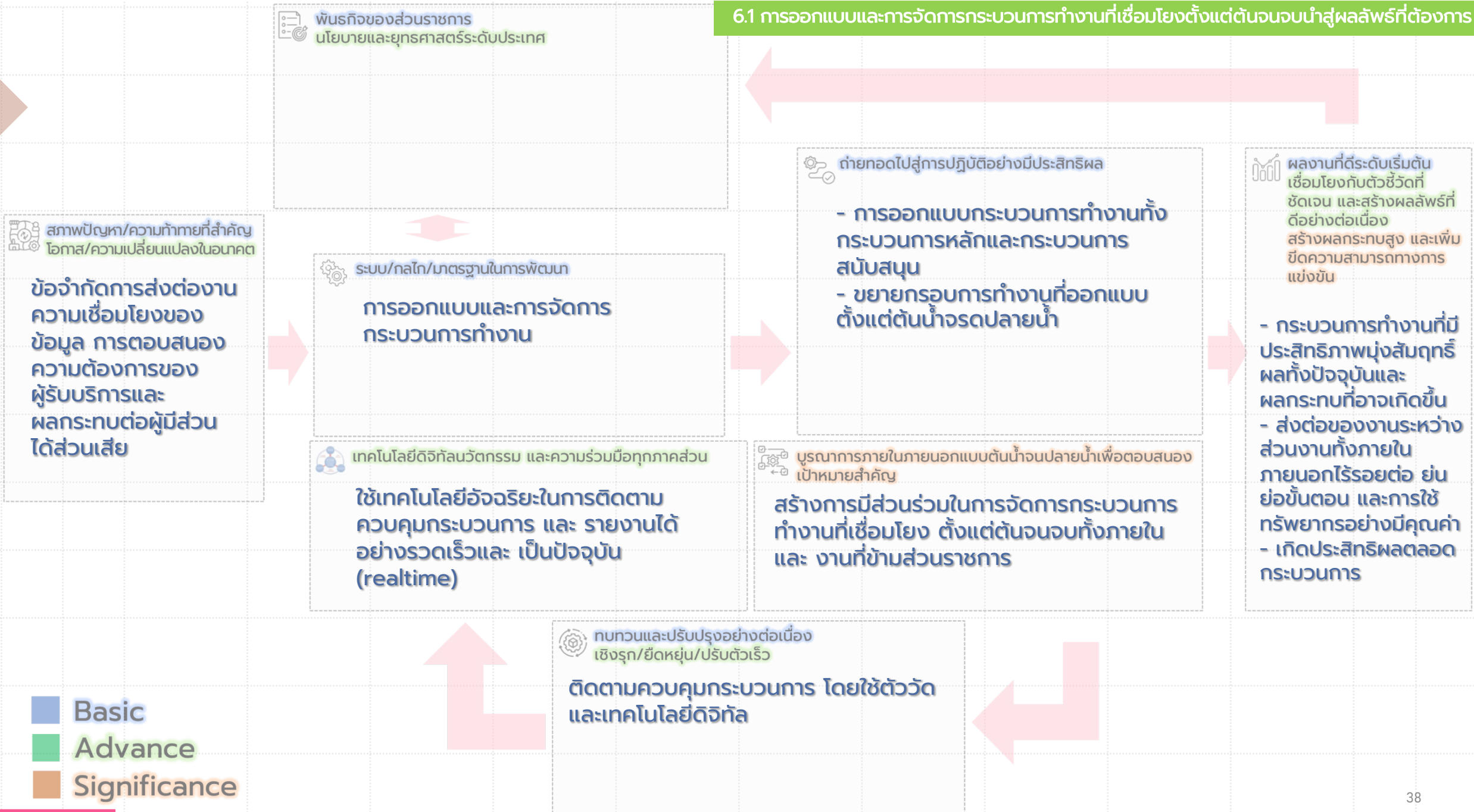
## หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

|                                                                                                                     | ระดับ Basic                                                                                                                                                                                     | ระดับ Advance                                                                                                                                                                                                             | ระดับ Significance                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.1 การออกแบบและการจัดการกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Design and manage)       | <b><i>Effective end-to-end process design including inter-departmental process</i></b><br>กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด | <b><i>Utilize in-process measures and digital technology for process performance</i></b><br>ติดตามควบคุมกระบวนการ โดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล                                                                         | <b><i>Integration and collaboration for successful result</i></b><br>การสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ผลลัพธ์                                                                                                                 |
| 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการบริการ (Innovated improvement of products, services and processes) | <b><i>Data-driven improvement of all processes</i></b><br>การใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ และปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน                                      | <b><i>Utilize smart tech, innovation to improve core and support processes, service and communication processes</i></b><br>การใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะ สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุน การบริการ และการสื่อสาร | <b><i>Initiate high-level process and service innovation for wider public and citizen benefit</i></b><br>สร้างนวัตกรรมของการบริการ และกระบวนการระดับองค์การเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ                                                                |
| 6.3 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ (Operational effectiveness)                      | <b><i>Manage networks and co-operations for competitiveness</i></b><br>การจัดการเครือข่ายและการเสริมสร้างประเด็นที่ตอบสนองความสามารถในการแข่งขัน                                                | <b><i>Proactive preparation for risk mitigation and business continuity plan</i></b><br>การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์                                              | <b><i>Integration of internal and external processes to achieve wider impact on SDG and key strategic issues</i></b><br>บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และความยั่งยืน |

## 6.1 การออกแบบและการจัดการกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Design and manage)

|              | ข้อกำหนด                                                                                             | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด | <ul style="list-style-type: none"> <li>การออกแบบกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มุ่งสัมฤทธิ์ผลทั้งปัจจุบันและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น</li> <li>แนวคิดดังกล่าวต้องอาศัยการขยายกรอบการทำงานที่ออกแบบตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำเพื่อให้ เข้าใจข้อจำกัดการส่งต่องาน ความเชื่อมโยงของข้อมูล การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>แนวคิดในการออกแบบนี้เพื่อให้กระบวนการส่งต่อของงานระหว่างส่วนงานทั้งภายใน ภายนอกไร้รอยต่อ ย่นย่อขั้นตอน และการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             |
| Advance      | ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการ ในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการส่งมอบผลผลิตที่มีคุณค่า</li> <li>ผลผลิตดังกล่าวต้องสามารถอธิบายได้ (Deliverables) มีคุณลักษณะที่มีคุณค่าต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คุณลักษณะดังกล่าวมาจากคุณภาพการทำงานของขั้นตอนต่างๆ ภายในกระบวนการ ได้แก่ ความเร็ว ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ความทันการณ์ ซึ่งสามารถกำหนดเป็นตัววัดภายในกระบวนการเพื่อกำหนดมาตรฐานการทำงาน เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม สาธารณสุข และสาธารณสุข เป็นต้น</li> <li>ตัววัดในการควบคุมกระบวนการ ช่วยให้อำนวยการกับปัญหาเชิงรุก</li> <li>ใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ และรายงานได้อย่างรวดเร็วและ เป็นปัจจุบัน (realtime)</li> </ul> |
| Significance | การสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ผลลัพธ์                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ความร่วมมือกับเครือข่าย และการปฏิสัมพันธ์ที่ทันการณ์ เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ</li> <li>การปฏิสัมพันธ์กับเครือข่าย มีทั้งเครือข่ายประชาชน ผู้ให้ความร่วมมือทั้งภาครัฐ และเอกชน อาจรวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นน้ำในการให้ข้อมูล เบาะแส โจทย์ และความต้องการ</li> <li>การปฏิสัมพันธ์ในระหว่างกระบวนการในการให้ข้อเสนอแนะ ร่วมทำงาน และร่วมเก็บข้อมูล ตลอดจนการร่วมมือในการให้ข้อมูลป้อนกลับ และแบบประเมิน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลตลอดกระบวนการ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |

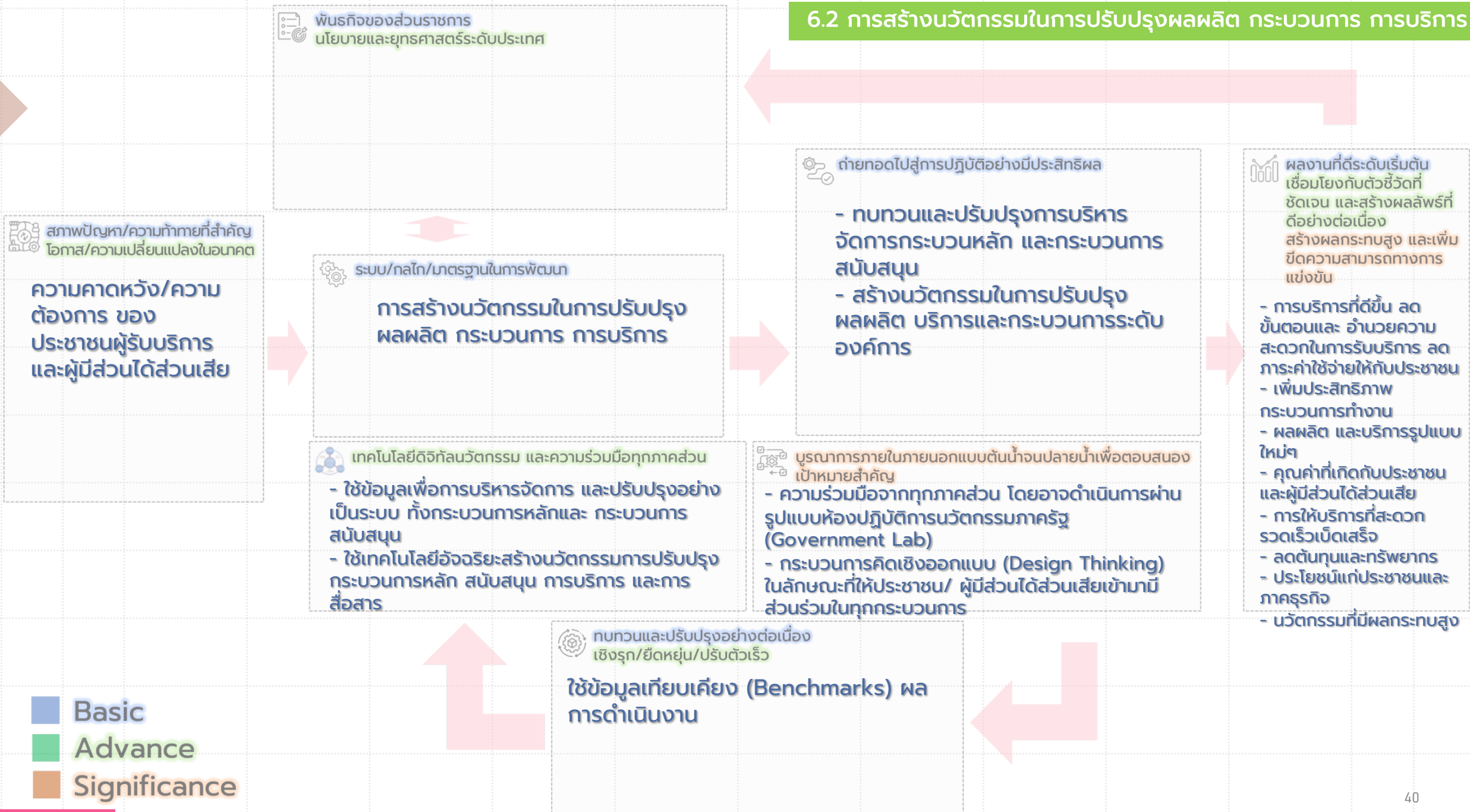
## 6.1 การออกแบบและการจัดการกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



## 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ (Innovated improvement of products, services and processes)

|              | ข้อกำหนด                                                                                        | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | การใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ และปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน | <ul style="list-style-type: none"> <li>การทบทวนและปรับปรุงการบริหารจัดการกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ <ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดและผลการวิเคราะห์เพื่อการทบทวน และปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง</li> <li>มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกในการรับบริการ ลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน</li> <li>ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเครือข่าย จากภายนอกในการวิเคราะห์ ปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                   |
| Advance      | การใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุน การบริการ และการสื่อสาร   | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทุกขั้นตอนตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการ ของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชิงรุก <ul style="list-style-type: none"> <li>□ ผลผลิต และบริการรูปแบบใหม่ๆ</li> <li>□ เน้นคุณค่าที่เกิดกับประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>□ จากการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ผลการดำเนินงาน เพื่อทำงานให้ดีขึ้น</li> <li>□ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็วเบ็ดเสร็จ</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                      |
| Significance | สร้างนวัตกรรมของการบริการ และกระบวนการระดับองค์การ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาครัฐกิจ          | <ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างนวัตกรรมภาครัฐโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยอาจดำเนินการผ่านรูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Lab)</li> <li>นำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชน/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ และมีการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและภาครัฐกิจ (Public value) กล่าวคือ สิ่งที่ปรับปรุงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานหลัก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none"> <li>เกิดนวัตกรรมการแก้ไขปัญหาขององค์การ เช่น นวัตกรรมด้านนโยบายและโครงการริเริ่มเชิงยุทธศาสตร์</li> <li>นวัตกรรมจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเทคโนโลยีรูปแบบอื่นที่มีผลกระทบสูง</li> </ul> </li> </ul> |

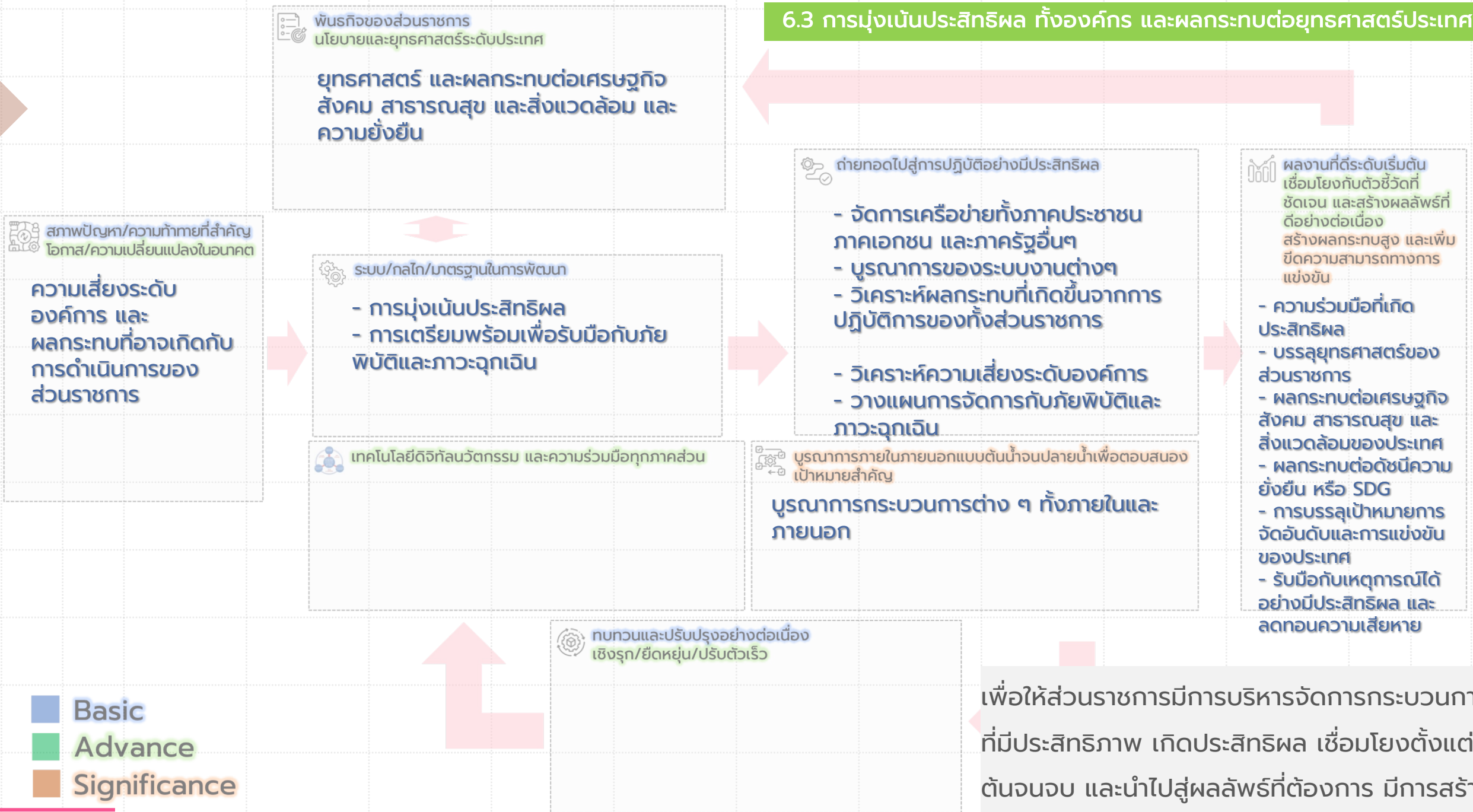
## 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ



## 6.3 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อ ยุทธศาสตร์ประเทศ (Operational effectiveness)

|              | ข้อกำหนด                                                                                                                              | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | การจัดการเครือข่ายและการเสริมสร้างประเด็นที่ตอบสนองความสามารถในการแข่งขัน                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดการเครือข่ายทั้งภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐอื่นๆ โดยเข้าใจความสำคัญ ความเกี่ยวข้อง ผลกระทบต่อการดำเนินการของส่วนราชการ</li> <li>จัดให้มีการสื่อสารกระบวนการทำงานร่วมกัน และการเสริมสร้างความร่วมมือที่เกิดประสิทธิผล พร้อมตัววัดของผลลัพธ์ที่ต้องการ เช่น เครือข่าย ผู้ให้บริการมีช่องทางการสื่อสาร ที่รวดเร็ว</li> <li>นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการบริการ เครือข่าย ผู้ให้บริการ</li> <li>มีการจูงใจ ผลตอบแทน และการพัฒนาที่เหมาะสม เครือข่ายความร่วมมือในการขจัดมลพิษ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ร่วมกันเป็นต้น</li> </ul> |
| Advance      | การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การ และผลกระทบที่อาจเกิดกับการดำเนินการของส่วนราชการในด้านต่างๆ</li> <li>มีการวางแผนการจัดการกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินโดยการเตรียมความพร้อมในการรับมือทั้งระดับองค์การ และระดับปฏิบัติการ เพื่อรับมือกับเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดทอนความเสียหาย</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                      |
| Significance | บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และความยั่งยืน | <ul style="list-style-type: none"> <li>การบูรณาการของระบบงานต่างๆ เพื่อการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการของทั้งส่วนราชการที่มีต่อ.. <ul style="list-style-type: none"> <li>การบรรลุยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ</li> <li>ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ</li> <li>การสร้างผลกระทบต่อดัชนีความยั่งยืน หรือ SDG</li> <li>การบรรลุเป้าหมายการจัดอันดับและการแข่งขันของประเทศ</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                 |

6.3 การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ



Basic  
Advance  
Significance

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิภาพ เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และ

## เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 2562

6.1 กระบวนการทำงาน  
เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ  
นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



6.2 การสร้างนวัตกรรมใน  
การปรับปรุงผลผลิต  
กระบวนการ การบริการ



6.3 การลดต้นทุน  
การใช้ทรัพยากรเพื่อ  
เพิ่มประสิทธิภาพและ  
ความสามารถในการแข่งขัน



6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล  
ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อ  
ยุทธศาสตร์ประเทศ



## เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 2567

6.1 การออกแบบและการจัดการ  
กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่  
ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ  
(Design and manage)

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง  
ผลผลิต กระบวนการ การบริการ  
(Innovated improvement of  
products, services and  
processes)

6.3 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร  
และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ  
(Operational effectiveness)

## ผลลัพธ์ หมวด 7 ปี 2567

- ตัววัดตามภารกิจหลัก/คำรับรอง  
การปฏิบัติราชการ
- 7.6 ด้านประสิทธิผล  
การจัดการกระบวนการ

# Case study

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

จังหวัดสมุทรปราการ มีพันธกิจหลัก 3 เรื่องคือ พันธกิจที่ 1 ส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมให้เป็นอุตสาหกรรมสะอาดที่อยู่กับชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน พันธกิจที่ 2 เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้สังคมน่าอยู่และพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน พันธกิจที่ 3 ส่งเสริม การพัฒนาระบบการบริการประชาชน และการบริหารราชการแผ่นดินด้วยระบบธรรมาภิบาล

จังหวัดสมุทรปราการได้ใช้แนวคิดการออกแบบกระบวนการ โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแบบ end to end Process มีกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจ คือ

- 1) พัฒนาระบบการผลิตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมยกระดับโรงงานอุตสาหกรรมสีเขียว Green Industry
- 2) กระบวนการพัฒนาด้านการแพทย์ สาธารณสุขและการให้บริการผู้ป่วย และกระบวนการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยเน้นความรวดเร็ว ครอบคลุม ครบถ้วน ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ 3) การพัฒนางานบริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยี

จากกระบวนการหลักทั้งสาม จังหวัดสมุทรปราการได้จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการไว้ คือ 1) ยกระดับโรงงานอุตสาหกรรมสีเขียวและการรับรองฉลากคาร์บอน

2) การบริการด้านการแพทย์ที่มีความรวดเร็วครอบคลุมครบถ้วนได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ 3) การเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวก รวดเร็ว ครอบคลุม มีประสิทธิภาพ โดยมีการติดตาม ควบคุมกระบวนการตามตัววัด คุมในมิติต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แก่ 1) จำนวนสถานประกอบการผ่านเกณฑ์การเป็นอุตสาหกรรมสีเขียวเพิ่มขึ้น จำนวนสถานประกอบการได้รับเกียรติบัตรและโล่รางวัลในฐานะโรงงานที่มีการจัดการของเสียที่ดีตามหลัก 3Rs เพิ่มขึ้น 2) ระบบการให้บริการทางการแพทย์ จากการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้ลดระยะเวลาการรอคอย และขั้นตอนในการให้บริการ โดยเฉพาะการพบแพทย์ โดยมีตัวชี้วัด คือ ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น 3) การเข้าถึงบริการภาครัฐ ได้สะดวก รวดเร็ว ครอบคลุม มีประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดคือ ผลสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการภาครัฐโดยรวม และจำนวนข้อร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม

การออกแบบกระบวนการ โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแบบ end to end Process ต้องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน เช่น กระบวนการส่งเสริมโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดให้เป็นอุตสาหกรรมสีเขียว ร่วมกับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด กรมโรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม 2) กระบวนการพัฒนาด้านการแพทย์ สาธารณสุข และการให้บริการผู้ป่วย ต้องร่วมกับ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่ทำการปกครองจังหวัด โรงพยาบาลประจำจังหวัด sw. ประจำอำเภอ sw.สต. อำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 3) กระบวนการพัฒนางานบริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยี ต้องออกแบบร่วมกับส่วนราชการสังกัดภูมิภาค 31 แห่ง sw.สมุทรปราการ sw.บางพลี sw.ประจำอำเภอ sw.สต. สำนักงานสรรพสามิตเขตพื้นที่สมุทรปราการ สำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่สมุทรปราการ

6.1 การออกแบบและการจัดการกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

 พันธกิจของส่วนราชการ  
นโยบายและยุทธศาสตร์ระดับประเทศ

(B) จังหวัดสมุทรปราการมีพันธกิจหลัก 3 เรื่องคือ.....

 สภาพปัญหา/ความท้าทายที่สำคัญ  
โอกาส/ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต

 ระบบ/กลไก/มาตรฐานในการพัฒนา

- (B) ใช้แนวทางการออกแบบกระบวนการ โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ ต้นจนจบ กระบวนการแบบ end to end Process.....
- (B) การวิเคราะห์กระบวนการ

 เทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และความร่วมมือทุกภาคส่วน

 ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

- (B) มีกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจคือ.....
- (B) กระบวนการ....เน้น.....
- (B) จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการไว้ คือ...
- (B) สํารวจค่าความขรุขระสากล จะดำเนินการสำรวจปีละ 1 ครั้ง เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ และจัดทำแผนบำรุงรักษาทาง
- (S) ตัดสินใจในการจัดลำดับความเร่งด่วนของการบำรุงรักษา

 บูรณาการภายในภายนอกแบบต้นน้ำจนปลายน้ำเพื่อตอบสนองเป้าหมายสำคัญ

- (B) การออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ แบบ end to end Process ต้องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน เช่น.....

 ผลงานที่ระดับเริ่มต้นเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดที่ชัดเจน และสร้างผลลัพธ์ที่ต่อเนื่องสร้างผลกระทบสูง และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

- (RB) จำนวนสถานประกอบการผ่านเกณฑ์การเป็นอุตสาหกรรมสีเขียวเพิ่มขึ้น
- (RB) บริการการแพทย์ลดระยะเวลาการรอคอย และขั้นตอนในการให้บริการตัวชี้วัดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
- (RB) การเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวก รวดเร็วครอบคลุม มีประสิทธิภาพตัวชี้วัด คือ....

 ทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเชิงรุก/ยืดหยุ่น/ปรับตัวเร็ว

- (B) มีการติดตามควบคุมกระบวนการตามตัววัด

Basic  
Advance  
Significance

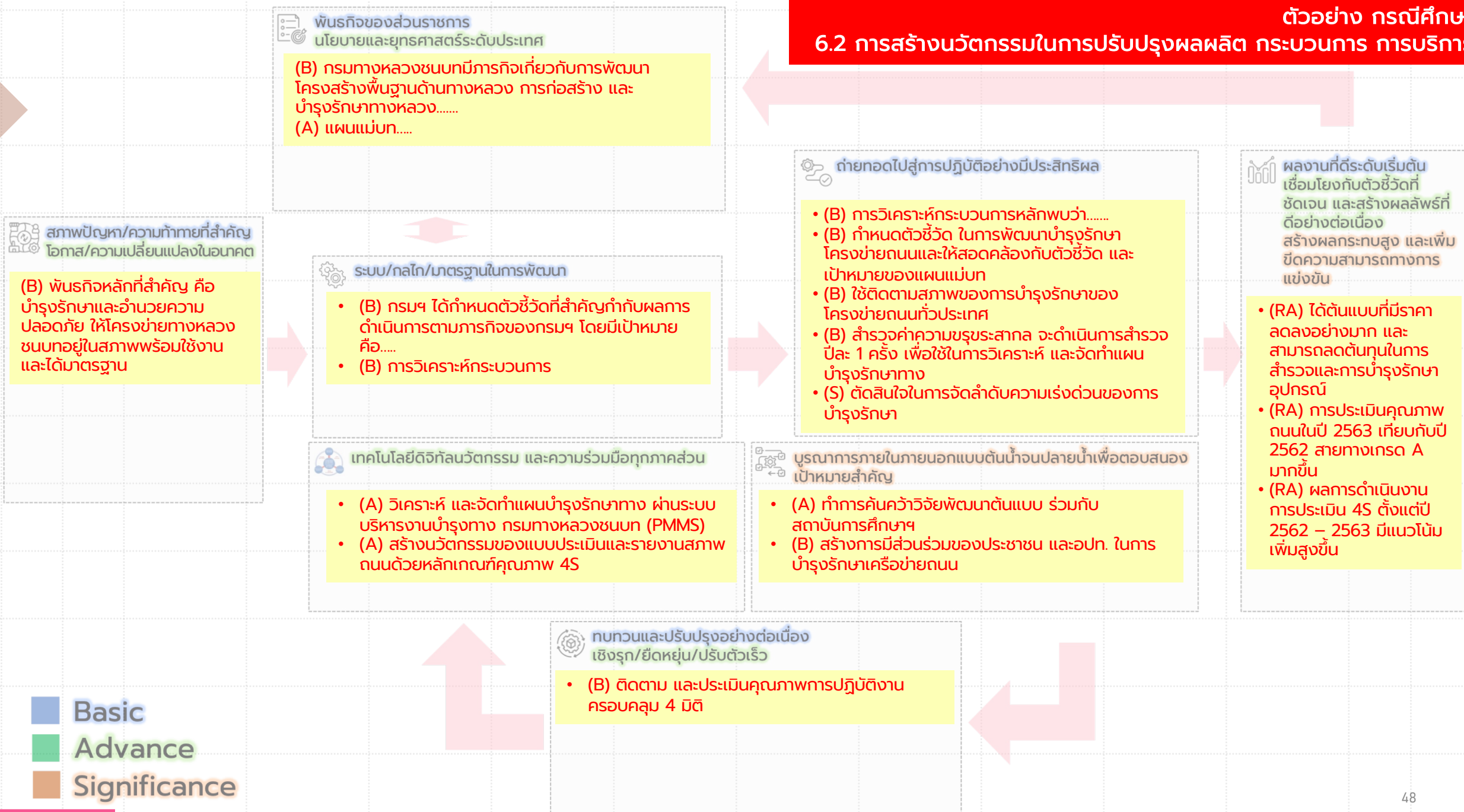
กรมทางหลวงชนบทมีการทํางานเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวง การก่อสร้าง และบำรุงรักษาทางหลวงให้มีโครงข่ายที่สมบูรณ์ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศรับผิดชอบต่อระบบการคมนาคมทางถนน ซึ่งมีพันธกิจในการพัฒนาโครงข่ายทางหลวงชนบท ให้เชื่อมโยงและสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์

หนึ่งในพันธกิจหลักที่สำคัญ คือ บำรุงรักษาและอำนวยความสะดวกให้โครงข่ายทางหลวงชนบท อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และได้มาตรฐาน กรมฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญกำกับผลการดำเนินการตามภารกิจของกรมฯ โดยมีเป้าหมายคือ ประชาชนสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกสบายและเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมมีคุณภาพชีวิตที่ดี จากการวิเคราะห์กระบวนการหลัก พบว่า กระบวนการพัฒนา บำรุงรักษา และอำนวยความสะดวกโครงข่ายถนน เป็นส่วนที่ส่งผลสัมฤทธิ์โดยตรงกับเป้าหมายดังกล่าว จึงได้กำหนดตัวชี้วัด ในการพัฒนาบำรุงรักษาโครงข่ายถนนและให้สอดคล้องกับตัวชี้วัด และเป้าหมายของแผนแม่บทข้างต้น คือ ร้อยละของระยะทางบนทางหลวงชนบทที่มีค่าดัชนีความขรุขระสากลของผิวทาง (International Roughness Index: IRI) เป็นตัววัดที่ใช้ติดตามสภาพของการบำรุงรักษาของโครงข่ายถนนทั่วประเทศ ซึ่งตัวชี้วัดนี้สะท้อนผลการปฏิบัติงานในการลงพื้นที่ซ่อมถนนให้มีความขรุขระ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยกำหนดเป้าหมายไว้ไม่เกิน 4.0)

การสำรวจค่าความขรุขระสากลจะดำเนินการสำรวจปีละ 1 ครั้ง โดยแสดงผลของข้อมูลค่าความขรุขระสะสมทุกระยะ 100 เมตร เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และจัดทำแผนบำรุงรักษาทางผ่านระบบบริหารงานบำรุงทาง กรมทางหลวงชนบท (PMMS) โดยมีโครงสร้างการติดตามและประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 4 มิติคือ 1) คุณภาพ กระบวนการ 2) คุณภาพงาน เครื่องจักรและอุปกรณ์ 3) ความพึงพอใจภาคประชาชน และการส่งเสริม อปท. 4) อาคาร สถานที่และการพัฒนาบุคลากร แม้จะมีการใช้โปรแกรมการประมวลผล แต่อุปกรณ์การสำรวจ IRI มีราคาแพงและไม่สามารถทำการสำรวจได้ พร้อมกันหลายจุด กรมจึงได้ทำการค้นคว้าวิจัยพัฒนาต้นแบบร่วมกับสถาบันการศึกษาฯ จนได้ต้นแบบที่มีราคาลดลง อย่างมาก และสามารถลด ต้นทุนในการสำรวจและ การบำรุงรักษาอุปกรณ์

การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน และ อปท. ในการบำรุงรักษาโครงข่ายถนน กรมฯ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้สร้างนวัตกรรมของแบบประเมินและรายงานสภาพถนนด้วยหลักเกณฑ์คุณภาพ 4S เพื่อประเมินคุณภาพ พร้อมใช้งานถนน 4 มิติ ได้แก่ ทางสบายทางสวยงาม ทางไม่หลง และทางปลอดภัย แบ่งระดับเป็น A, B, C, D ใช้ควบคู่ไปกับเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ ไลน์ คลิปภาพ และ e-Form และการประชุม ผ่านสื่อดิจิทัล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้การประเมินสภาพถนนทำได้ทุกเดือน นำมาเข้าสู่เกณฑ์การตัดสินใจ ในการจัดลำดับความเร่งด่วนของการบำรุงรักษา ส่งผลให้ผลการประเมินคุณภาพถนนในปี 2563 เทียบกับปี 2562 สายทางเกรด A มากขึ้น จากเดิม ร้อยละ 49.21 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 87.74 แสดงว่ามีการพัฒนาสายทางจากเกรด B หรือ C ให้เป็น A เพิ่มขึ้น และไม่มีเกรด C และ D จากการวิเคราะห์ เปรียบเทียบการประเมิน 4S กับค่า IRI พบว่าผลการประเมินค่า IRI ดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดเพิ่มสูงขึ้นในปี 2562 - 2564 เช่นกัน และมีผลใกล้เคียงกับ ค่าประเมินของ 4S ทั้งนี้ผลการดำเนินงานการประเมิน 4S ตั้งแต่ปี 2562 – 2563 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในปี 2564 กรมฯ จึงได้มีการปรับเกณฑ์ให้มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

## 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ



## หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



**2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Effective Strategic Objectives)**



**2.2 การขับเคลื่อนเป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ ประเทศ (Strategic implementation and longterm goals achievement)**



**2.3 การติดตามการเปลี่ยนแปลง การปรับแผน และการรายงานผล (Tracking of changes, reporting and updating of plans)**

### เป้าหมาย :

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล รับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะมาถึง และเพิ่มขีดความสามารถขององค์การกำหนดยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วนและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และเป็นระบบราชการ 4.0

# เกณฑ์ PMQA ปี 67

## หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

|                                                                                                                                                         | ระดับ Basic                                                                                                                                                                 | ระดับ Advance                                                                                                                                                                                                                           | ระดับ Significance                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Effective Strategic Objectives)                                               | <b><i>Systematic strategic planning process</i></b><br>กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ รองรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นอนาคตและการบรรลุพันธกิจส่วนราชการ                  | <b><i>Planning input and organizational risks</i></b><br>แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อแผนยุทธศาสตร์ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และการสร้างนวัตกรรม                         | <b><i>Competitiveness, digital government &amp; citizen focus</i></b><br>การบูรณาการของข้อมูลนำเข้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อการพิจารณาขีดความสามารถในการแข่งขันของส่วนราชการ การขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล และประโยชน์สุขของประชาชน                      |
| 2.2 การขับเคลื่อนเป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ ประเทศ (Strategic implementation and longterm goals achievement) | <b><i>Goals, KPIs and expected changes</i></b><br>การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้น ระยะยาวและผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น             | <b><i>Deployment through action plans, HR plans, and integration of data and resource</i></b><br>ถ่ายทอดสู่แผนงานที่ชัดเจนและสื่อสารสู่การปฏิบัติในทุกส่วน บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร และบนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรและข้อมูลร่วมกัน   | <b><i>Strategic priorities and impact on competitiveness issues</i></b><br>กำหนดจุดมุ่งเน้นของการบรรลุแผนงานและตัวชี้วัดที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ประเทศ และประเด็นการแข่งขัน (เช่น การเป็นองค์การดิจิทัล การปรับบทบาทภาครัฐ การสร้างเครือข่าย เป็นต้น) |
| 2.3 การติดตามการเปลี่ยนแปลงการปรับแผน และการรายงานผล (Tracking of changes, reporting and updating of plans)                                             | <b><i>Monitoring, analyse and report progress against goals</i></b><br>การติดตามรายงานผล และวิเคราะห์ความก้าวหน้าตามแผนยุทธศาสตร์และการบรรลุ ตามตัวชี้วัดอย่างมีประสิทธิภาพ | <b><i>Sensitive to affecting changes, project and take actions =&gt; agile</i></b><br>ไวต่อการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์และ การดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาและคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ที่อาจจะเกิด และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง | <b><i>Impact analysis of outcomes</i></b><br>การวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน                                                                                    |

## 2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Effective Strategic Objectives)

|              | ข้อกำหนด                                                                                                                                               | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ รองรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นอนาคตและการบรรลุพันธกิจส่วนราชการ                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจส่วนราชการ</li> <li>มีการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนกระบวนการ และ/หรือรูปแบบในกระบวนการทำงาน โอกาสในการสร้างนวัตกรรมและผลลัพธ์ที่เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน</li> </ul>                                                              |
| Advance      | แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อแผนยุทธศาสตร์ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และการสร้างนวัตกรรม | <ul style="list-style-type: none"> <li>การกำหนดยุทธศาสตร์และแผนงานที่มีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความท้าทาย รองรับการเปลี่ยนแปลง</li> <li>วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อแผนยุทธศาสตร์</li> <li>มีแผนงานรองรับการปรับเปลี่ยนด้านเทคโนโลยี และการพัฒนานวัตกรรม เพื่อยกระดับสู่ความสามารถในการแข่งขัน</li> <li>กำหนดตัววัดที่ชัดเจน ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อการบรรลุผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว</li> </ul> |
| Significance | การบูรณาการของข้อมูลนำเข้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อการพิจารณาขีดความสามารถในการแข่งขันของส่วนราชการ การขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล และประโยชน์สุขของประชาชน | <ul style="list-style-type: none"> <li>การบูรณาการของความต้องการ และข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>วิเคราะห์ความต้องการและการเปลี่ยนแปลงของภาคส่วนต่างๆ ประเด็นการแข่งขัน ประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ และการสร้างนวัตกรรมที่จะส่งผลการดำเนินการของส่วนราชการ</li> <li>การนำยุทธศาสตร์ไปขับเคลื่อนจนเกิดผลต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ประเทศ และต่อการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร</li> </ul>                  |

พันธกิจของส่วนราชการ  
นโยบายและยุทธศาสตร์ระดับประเทศ

**การบรรลุพันธกิจส่วนราชการ**

สภาพปัญหา/ความท้าทายที่สำคัญ  
โอกาส/ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต

- รองรับการเปลี่ยนแปลง  
มุ่งเน้นอนาคต
- ความท้าทายของส่วนราชการ
- ความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อ  
แผนยุทธศาสตร์
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้าน  
เทคโนโลยี และการสร้าง  
นวัตกรรม
- ข้อมูลนำเข้าจากแหล่งต่าง ๆ

ระบบ/กลไก/มาตรฐานในการพัฒนา

**กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ**

เทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และความร่วมมือทุกภาคส่วน

- ขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล
- การนำเทคโนโลยีมาใช้ และการสร้าง  
นวัตกรรมที่จะส่งผลการดำเนินการ  
ของส่วนราชการ

ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

- วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการ  
แข่งขัน/การปรับเปลี่ยนกระบวนการ/การสร้าง  
นวัตกรรมและผลลัพธ์
- กำหนดยุทธศาสตร์และแผนงาน
- วิเคราะห์ความเสี่ยง
- มีแผนงานด้านเทคโนโลยีและการพัฒนานวัตกรรม
- กำหนดตัววัดที่ชัดเจน
- พิจารณาศักยภาพในการแข่งขันของส่วนราชการ
- นำยุทธศาสตร์ไปขับเคลื่อนจนเกิดผลต่อการบรรลุ  
ยุทธศาสตร์ประเทศ และต่อการเพิ่มขีด ความสามารถ  
ขององค์การ

บูรณาการภายในภายนอกแบบต้นน้ำจนปลายน้ำเพื่อตอบสนอง  
เป้าหมายสำคัญ

**บูรณาการความต้องการ และข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ผลงานที่ระดับเริ่มต้น  
เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดที่  
ชัดเจน และสร้างผลลัพธ์ที่  
ต่อเนื่อง  
สร้างผลกระทบสูง และเพิ่ม  
ขีดความสามารถทางการ  
แข่งขัน

- สร้างประโยชน์สุข  
ของประชาชน
- เกิดผลต่อการ  
บรรลุยุทธศาสตร์  
ประเทศ และต่อการ  
เพิ่มขีด  
ความสามารถของ  
องค์การ

ทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง  
เชิงรุก/ยืดหยุ่น/ปรับตัวเร็ว

Basic  
Advance  
Significance

## 2.2 การขับเคลื่อนเป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ประเทศ (Strategic implementation and longterm goals achievement)

|              | ข้อกำหนด                                                                                                                                                                   | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้น ระยะยาวและผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์เชื่อมโยงตัววัดในระดับต่างๆ</li> <li>กำหนดตัวชี้วัดที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ได้ชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว</li> <li>ตอบสนองต่อประเด็นความท้าทายและและการคาดการณ์ของผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น</li> </ul>                                                                                                                 |
| Advance      | ถ่ายทอดสู่แผนงานที่ชัดเจนและสื่อสารสู่การปฏิบัติในทุกส่วน บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร และบนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรและข้อมูลร่วมกัน                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำแผนปฏิบัติการรองรับยุทธศาสตร์ทุกด้าน ครอบคลุมทุกส่วนงานสำคัญ</li> <li>บูรณาการกับแผนพัฒนาด้านบุคลากร รองรับารเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและการใช้ทรัพยากร</li> <li>การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน พร้อมทั้งแนวทางในการถ่ายทอดลงไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>                                   |
| Significance | กำหนดจุดมุ่งเน้นของการบรรลุแผนงานและตัวชี้วัด ที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ประเทศ และประเด็นการแข่งขัน (เช่น การเป็นองค์การดิจิทัล การปรับบทบาทภาครัฐ การสร้างเครือข่าย เป็นต้น) | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีแผนงานที่สร้างการเปลี่ยนแปลง จุดมุ่งเน้นหลักของยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ในการนำไปถ่ายทอด เพื่อให้เกิดผล</li> <li>พิจารณาประเด็นความเชื่อมโยงและเปิดกว้าง การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือ การใช้ข้อมูลร่วมกัน โอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อย ได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างคุณค่า ให้กับประชาชน การรายงานผล</li> </ul> |

พันธกิจของส่วนราชการ  
นโยบายและยุทธศาสตร์ระดับประเทศ

**ยุทธศาสตร์ประเทศ และประเด็นการ  
แข่งขัน**

สภาพปัญหา/ความท้าทายที่สำคัญ  
โอกาส/ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต

**ประเด็นความท้าทาย**

ระบบ/กลไก/มาตรฐานในการพัฒนา

**ขับเคลื่อนเป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้ง  
ระยะสั้นและระยะยาว**

เทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และความร่วมมือทุกภาคส่วน

- การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน
- พิจารณาประเด็นความเชื่อมโยงและเปิดกว้าง การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือ

ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

- กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้น ระยะยาวและผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลง
- จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์/เชื่อมโยงตัววัดในระดับต่างๆ
- ถ่ายทอดสู่แผนงานที่ชัดเจนและสื่อสารสู่การปฏิบัติในทุกส่วน

บูรณาการภายในภายนอกแบบต้นน้ำจนปลายน้ำเพื่อตอบสนองเป้าหมายสำคัญ

- บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร และบนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรและข้อมูลร่วมกัน

ผลงานที่ระดับเริ่มต้น  
เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดที่ชัดเจน และสร้างผลลัพธ์ที่ต่อเนื่อง  
สร้างผลกระทบสูง และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

- มีแผนงานที่สร้างการเปลี่ยนแปลง
- นำไปถ่ายทอดให้เกิดผล
- ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- สร้างคุณค่าให้กับประชาชน

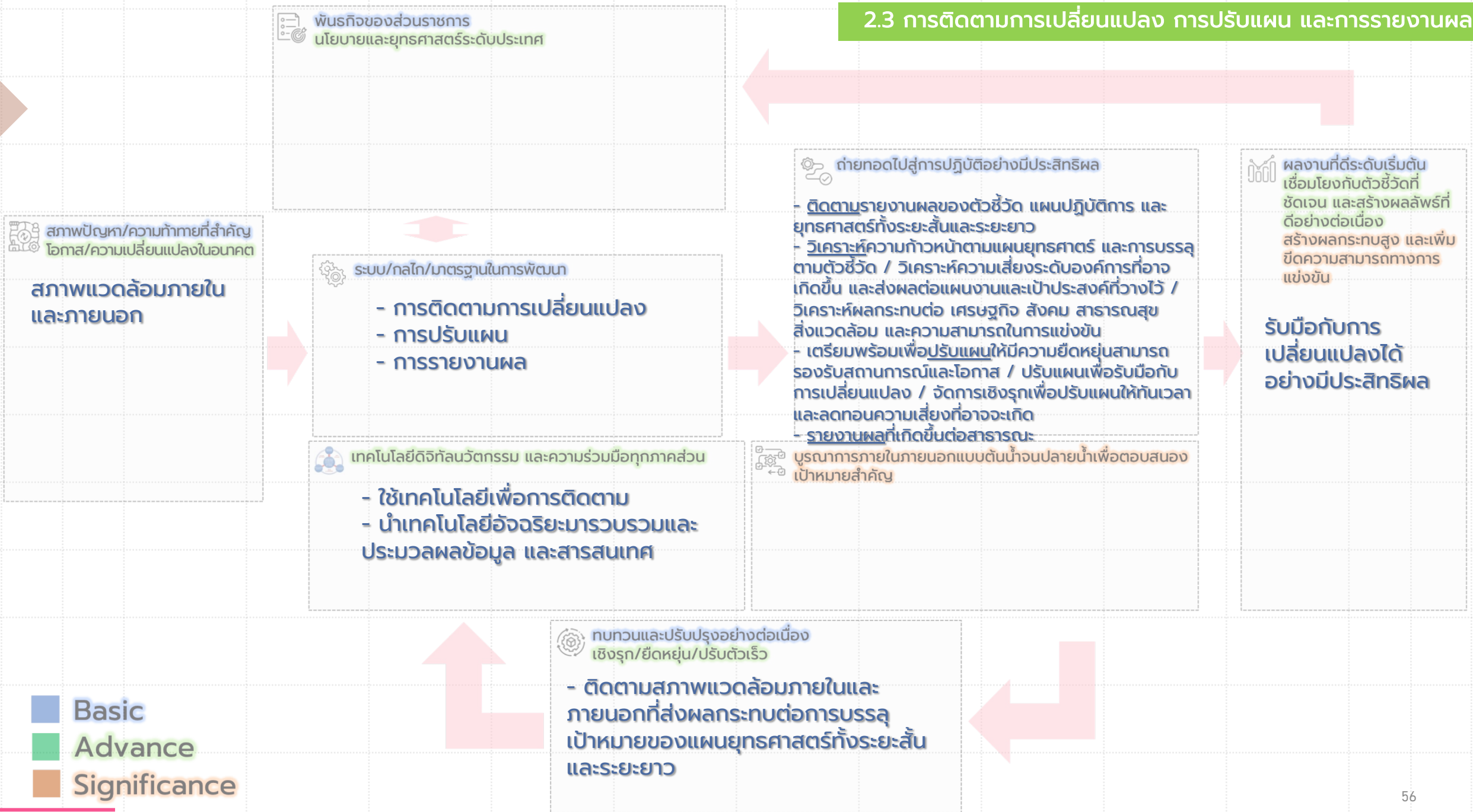
ทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง  
เชิงรุก/ยืดหยุ่น/ปรับตัวเร็ว

- คาดการณ์ของผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

Basic  
Advance  
Significance

## 2.3 การติดตามการเปลี่ยนแปลง การปรับแผน และการรายงานผล (Tracking of changes, reporting and updating of plans)

|              | ข้อกำหนด                                                                                                                                           | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | การติดตามรายงานผล และวิเคราะห์ความก้าวหน้าตามแผนยุทธศาสตร์และการบรรลุตามตัวชี้วัดอย่างมีประสิทธิภาพ                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว</li> <li>การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดตามอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>การรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะผ่านช่องทางสื่อต่างๆ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Advance      | ไวต่อการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์และ การดำเนินการวิเคราะห์ปัญหา และคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ที่อาจจะเกิด และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีการติดตามสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อกรอบเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว</li> <li>มีการเตรียมพร้อมเพื่อปรับแผนให้มีความยืดหยุ่นสามารถรองรับสถานการณ์และโอกาสได้</li> <li>มีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมารวบรวมและประมวลผลข้อมูล และสารสนเทศ รวมทั้งข้อมูลมหัต (big data) เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าหมายที่วางไว้</li> <li>มีการคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ที่อาจจะเกิด</li> <li>การปรับแผนเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> |
| Significance | การวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและลดทอนความเสี่ยงที่อาจจะเกิด</li> <li>มีแนวทางการรับมือกับสถานการณ์เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อเป้าหมายระยะยาว</li> <li>วิเคราะห์ผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และความสามารถในการแข่งขัน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |



## เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 2562

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่  
ตอบสนองความท้าทาย  
และสร้างนวัตกรรมเพื่อ  
การเปลี่ยนแปลง



2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์  
ทั้งระยะสั้นและระยะยาว  
สอดคล้องพันธกิจและ  
ยุทธศาสตร์ชาติ



2.3 แผนงานขับเคลื่อน  
ลงไปทุกภาคส่วน



2.4 การติดตามผล  
การแก้ไขปัญหา  
และการรายงานผล



## เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 2567

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย  
และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง  
(Effective Strategic Objectives)

2.2 การขับเคลื่อนเป้าหมายยุทธศาสตร์  
ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและ  
ยุทธศาสตร์ประเทศ (Strategic  
implementation and longterm goals  
achievement)

2.3 การติดตามการเปลี่ยนแปลง  
การปรับแผน และการรายงานผล  
(Tracking of changes, reporting and  
updating of plans)

## ผลลัพธ์ หมวด 7 ปี 2567

- ตัววัดตามภารกิจหลัก/คำ  
รับรองการปฏิบัติราชการ
- การบรรลุนโยบายและแผน  
รัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่ม  
จังหวัด
- ผลการปรับปรุงการ  
ดำเนินการตามกฎหมาย
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์

# Case study

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

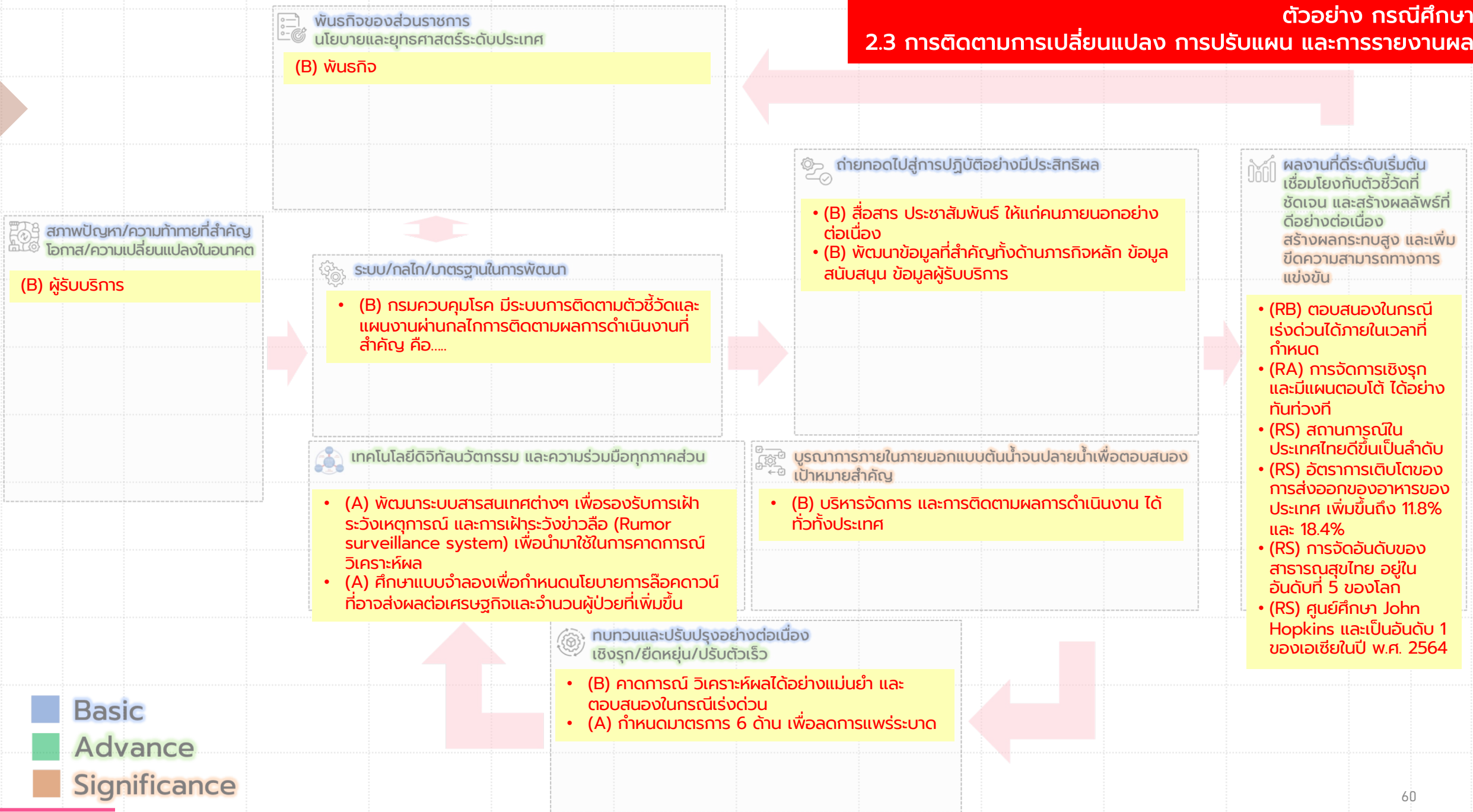
กรมควบคุมโรคมีระบบการติดตามตัวชี้วัดและแผนงานผ่านกลไกการติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญ คือ

- 1) ระบบการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (ESM) เป็นการติดตามผลการดำเนินงานแบบออนไลน์ Real time
- 2) การประชุมผู้บริหารของกรม
- 3) การนิเทศงาน การร่วมตรวจราชการกับกระทรวงสาธารณสุขในการให้สนับสนุนด้วยวิชาการ (Technical Support) และการติดตามกำกับ
- 4) การสำรวจ เพื่อติดตามสถานการณ์โรค และประเมินผลงานป้องกันควบคุมโรคต่าง ๆ มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ให้แก่คนภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความตระหนัก และนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินชีวิต

กรมควบคุมโรคมีการพัฒนาข้อมูลที่สำคัญทั้งด้านภารกิจหลัก ข้อมูลสนับสนุน และข้อมูลผู้รับบริการ พร้อมทั้งได้พัฒนาระบบสารสนเทศ ต่างๆ เพื่อรองรับการเฝ้าระวังเหตุการณ์ และการเฝ้าระวังข่าวลือ (Rumor surveillance system) เพื่อนำมาใช้ในการคาดการณ์ วิเคราะห์ ผลได้อย่างแม่นยำ และตอบสนองในกรณีเร่งด่วนได้ภายในเวลาที่กำหนด นำไปสู่การบริหารจัดการ และการติดตามผลการดำเนินงานได้ทั่วทั้ง ประเทศ เช่น การกำหนดปริมาณสต็อกและผลิตวัคซีนที่พอเพียงได้ทันทั่วทั้ง

จากความเข้มแข็งของระบบการรายงานและเครือข่ายเฝ้าระวังในพื้นที่ ส่งผลให้ในกรณีของการเกิดโรคระบาดโควิด19 ในช่วงปีพ.ศ. 2563 – 2565 กรมควบคุมโรคได้มีการจัดการเชิงรุกและมีแผนตอบโต้ได้อย่างทันทั่วทั้ง ในตลอดระยะเวลาของการแพร่ระบาด เช่นระยะแรก มีการ กำหนดมาตรการ 6 ด้าน เพื่อลดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม 2563 ส่งผลให้สถานการณ์ในประเทศไทยดีขึ้นเป็น ลำดับเมื่อเทียบกับหลาย ๆ ประเทศ

มีการศึกษาแบบจำลองเพื่อกำหนดนโยบายการล็อกดาวน์ที่อาจส่งผลต่อเศรษฐกิจและจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น ได้ออกมาตรการ “Bubble & Seal” เพื่อโรงงานอุตสาหกรรม ช่วยไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการส่งออกของประเทศตลอดช่วงเวลาของการปิดล็อกดาวน์ 3 ปี เป็นผลให้ อัตราการเติบโตของการส่งออกของอาหารของประเทศเพิ่มขึ้นถึง 11.8% และ 18.4% ในช่วงเวลาดังกล่าว การจัดอันดับของสาธารณสุขไทย อยู่ในอันดับที่ 5 ของโลก (195 ประเทศ) โดยศูนย์ศึกษา John Hopkins และเป็นอันดับ 1 ของเอเชียในปี พ.ศ. 2564



# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



**4.1 การใช้ฐานข้อมูลและการกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective use of data base and performance indicators)**



**4.2 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ การดูแลความเสี่ยงด้านข้อมูลและระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ (Data and information management & cybersecurity)**



**4.3 การใช้องค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และเพื่อพัฒนาส่วนราชการ (Managing organizational knowledge to drive improvement & innovation)**

## เป้าหมาย :

เพื่อให้ส่วนราชการมีการใช้ฐานข้อมูลเพื่อกำหนดตัววัดเพื่อสนับสนุนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ มีการทบทวนและวิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหา และการวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการจัดการความปลอดภัยด้านข้อมูลและความมั่นคงด้านไซเบอร์ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการจัดการความรู้ การเรียนรู้ พัฒนาและต่อยอดและสร้างโอกาสทางนวัตกรรม

# เกณฑ์ PMQA ปี 67

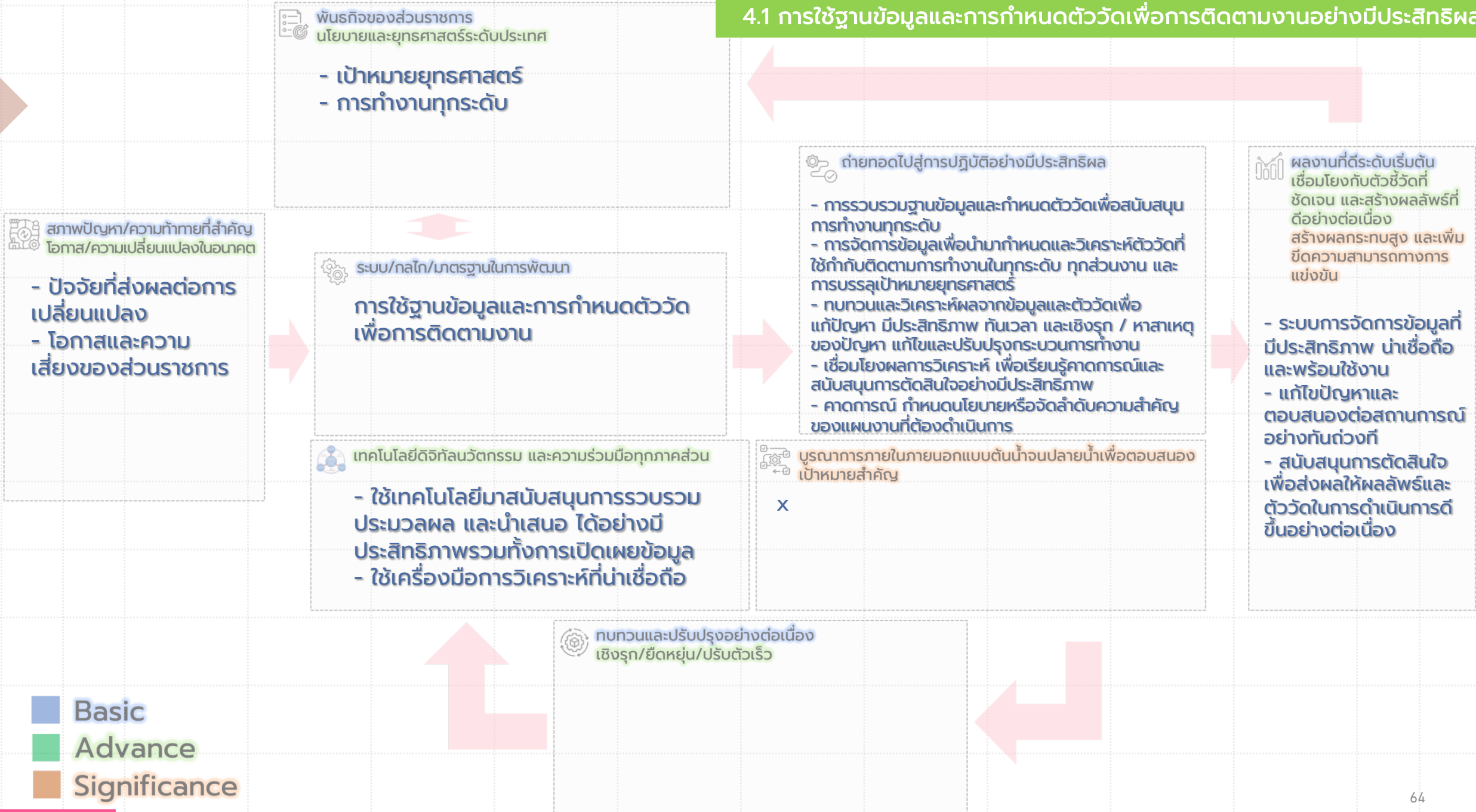
## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

|                                                                                                                                                        | ระดับ Basic                                                                                                                                                                                 | ระดับ Advance                                                                                                                                                                                                                                | ระดับ Significance                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1 การใช้ฐานข้อมูลและการกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective use of data base and performance indicators)                        | <b><i>Organization-wide effective use of data and information</i></b><br>การรวบรวมฐานข้อมูลและกำหนดตัววัดเพื่อสนับสนุนการทำงานทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ               | <b><i>Review, analysis for operational improvement</i></b><br>การทบทวนและวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหา มีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก ในกระบวนการที่สำคัญ                                                                     | <b><i>Align analysis information for causal understanding and support efficient decisions</i></b><br>เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ เพื่อเรียนรู้สาเหตุการณ์ และสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ในทุกระดับ                      |
| 4.2 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ การดูแลความเสี่ยงด้านข้อมูลและระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ (Data and information management & cybersecurity)             | <b><i>Data &amp; information management – comply to laws and standards</i></b><br>การจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้ถูกต้อง พร้อมใช้ และปลอดภัย ตามมาตรฐาน และกฎหมายที่กำหนด                     | <b><i>Data &amp; information risk management, cybersecurity and emergency preparedness</i></b><br>การจัดการความเสี่ยงด้านข้อมูล และสารสนเทศ ความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน                                              | <b><i>Effectively detect, setting measures, and timely inform of cyber- related risks to concerned groups</i></b><br>การตรวจจับ กำหนด มาตรการและสื่อสารได้ทันทั่วถึง เกี่ยวกับภัยจากไซเบอร์ต่อผู้ใช้ทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ |
| 4.3 การใช้องค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และเพื่อพัฒนาส่วนราชการ (Managing organizational knowledge to drive improvement & innovation) | <b><i>Systematically manage of organizational knowledge and grow</i></b><br>การใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการความรู้และการรวบรวมองค์ความรู้ อย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด | <b><i>Align organizational knowledge and data to those of other sources for problem solving and innovation</i></b><br>วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้ของส่วนราชการกับองค์ความรู้และสารสนเทศจากภายนอก เพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม | <b><i>Effective KM for opportunity for innovation</i></b><br>การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ สร้างองค์ความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน ส่งมอบคุณค่าแก่ประชาชน และการสร้างโอกาสทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่ออนาคต                    |

## 4.1 การใช้ฐานข้อมูลและการกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective use of data base and performance indicators)

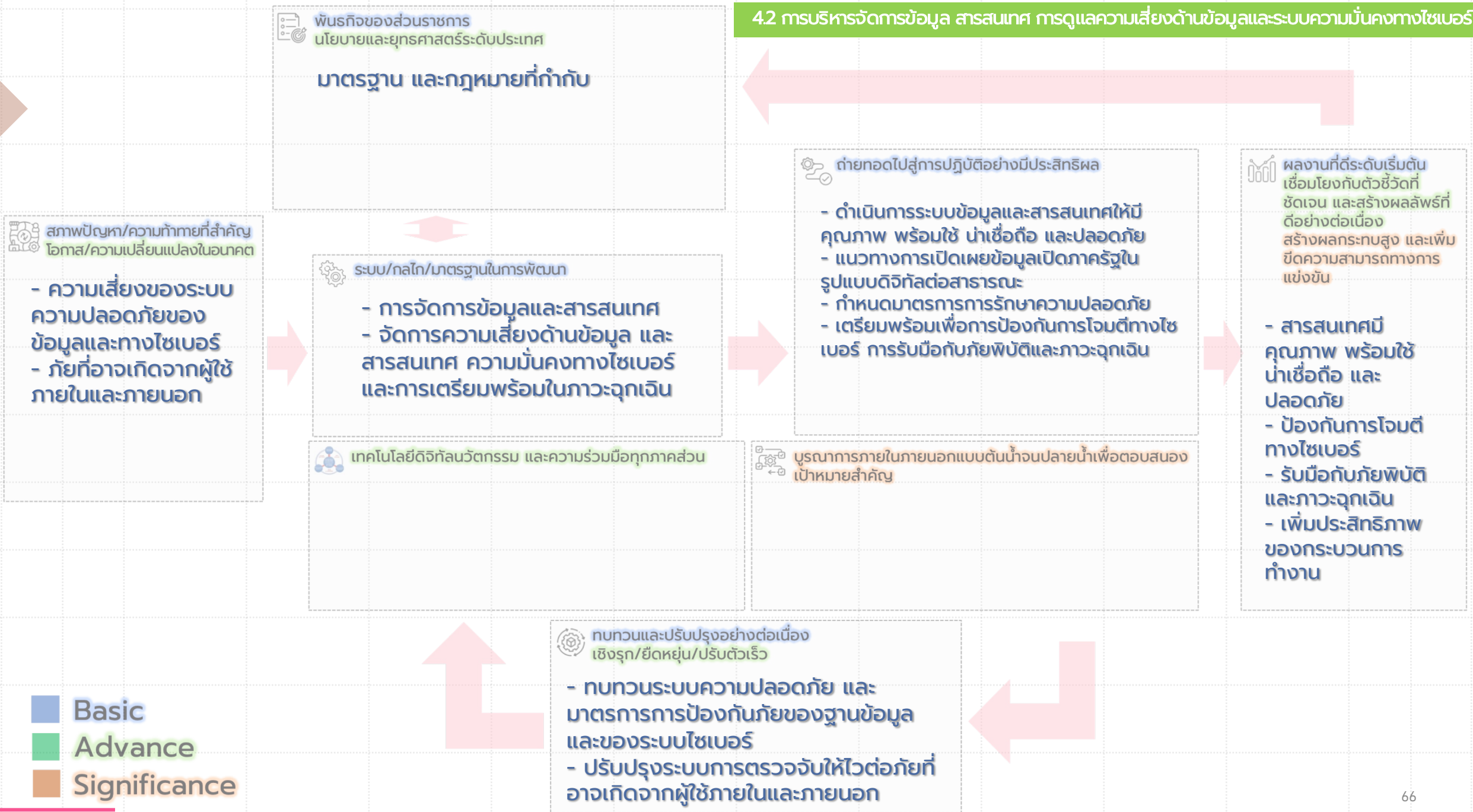
|              | ข้อกำหนด                                                                                                  | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | การรวบรวมฐานข้อมูลและกำหนดตัววัดเพื่อสนับสนุนการทำงานทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ      | <ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ และพร้อมใช้งาน เพื่อนำมากำหนดและวิเคราะห์ตัววัดที่ใช้กำกับติดตามการทำงานในทุกระดับ ทุกส่วนงาน และการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์</li> <li>ใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการรวบรวม ประมวลผล และนำเสนอ ได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและน่าเชื่อถือต่อประชาชน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Advance      | การทบทวนและวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหา มีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก ในกระบวนการที่สำคัญ | <ul style="list-style-type: none"> <li>การวิเคราะห์ผลการดำเนินการจากข้อมูลและตัววัดที่กำกับในทุกระดับ โดยเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย หรือค่าเทียบเคียงที่เหมาะสม</li> <li>ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ เพื่อให้ผลสรุปถูกต้อง</li> <li>คำนึงถึงการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) และการวิเคราะห์สารสนเทศ (Information analytic) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงาน หาสาเหตุของปัญหา แก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงาน นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันถ่วงที และสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อส่งผลให้ผลลัพธ์และตัววัดในการดำเนินการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง</li> </ul> |
| Significance | เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ เพื่อเรียนรู้คาดการณ์และสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับ           | <ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์เชื่อมโยงผลลัพธ์ที่เกิดในทุกระดับกับการบรรลุผลของยุทธศาสตร์ระยะยาวและค่าเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้</li> <li>เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง และคาดการณ์ถึงสิ่งที่กำลังจะเกิด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อโอกาสและความเสี่ยงของส่วนราชการ</li> <li>นำผลการวิเคราะห์ไปสู่การคาดการณ์ กำหนดนโยบายหรือจัดลำดับความสำคัญของแผนงานที่ต้องดำเนินการ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        |

## 4.1 การใช้ฐานข้อมูลและการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ



## 4.2 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ การดูแลความเสี่ยงด้านข้อมูลและระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ (Data and information management & cybersecurity)

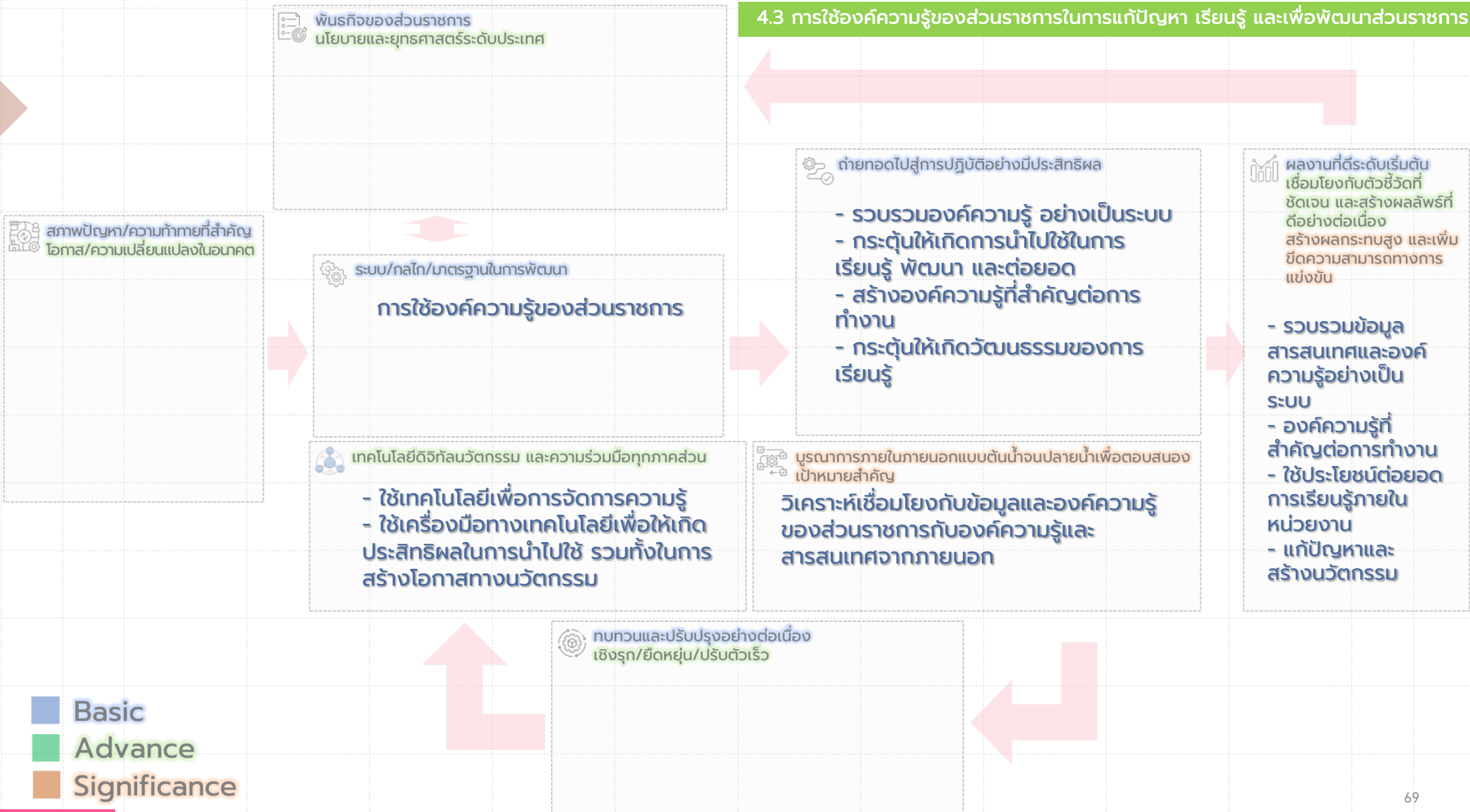
|              | ข้อกำหนด                                                                                                      | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | การจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้ถูกต้อง พร้อมใช้ และปลอดภัย ตามมาตรฐาน และกฎหมายที่กำหนด                         | <ul style="list-style-type: none"><li>การดำเนินการระบบข้อมูลและสารสนเทศให้มีคุณภาพ พร้อมใช้ น่าเชื่อถือ และปลอดภัย (Data Governance) แนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (Open Government Data Guideline) ดังนี้<ul style="list-style-type: none"><li>- การทำ Data Catalog</li><li>- การกำหนดมาตรฐาน เช่น มาตรฐาน API มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และมาตรฐานความปลอดภัย และการเข้าถึงของข้อมูล</li></ul></li></ul> |
| Advance      | การจัดการความเสี่ยงด้านข้อมูล และสารสนเทศ ความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน                 | <ul style="list-style-type: none"><li>การวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบความปลอดภัยของข้อมูลและทางไซเบอร์</li><li>กำหนดมาตรการการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและชั้นความลับ ตลอดจนกฎหมายของการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล</li><li>การเตรียมพร้อมเพื่อการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ การรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล และการปฏิบัติการบนไซเบอร์ พร้อมทั้งแผนรองรับ</li></ul>                                                                                  |
| Significance | การตรวจจับ กำหนด มาตรการและสื่อสารได้ทันทั่วทั้งที่ เกี่ยวกับภัยจากไซเบอร์ต่อผู้ใช้ทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ | <ul style="list-style-type: none"><li>การทบทวนระบบความปลอดภัย และมาตรการการป้องกันภัยของฐานข้อมูลและของระบบไซเบอร์ของส่วนราชการ</li><li>การปรับปรุงระบบการตรวจจับให้ไวต่อภัยที่อาจเกิดจากผู้ใช้งานภายในและภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน</li></ul>                                                                                                                                                                                                         |



## 4.3 การใช้องค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และเพื่อพัฒนาส่วนราชการ (Managing organizational knowledge to drive improvement & innovation)

|              | ข้อกำหนด                                                                                                                                      | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | การใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการความรู้ และการรวบรวมองค์ความรู้ อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ</li> <li>มีการบริหารจัดการเพื่อใช้ผลงานและองค์ความรู้ที่เกิดจากการทำงานไปทำประโยชน์ต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน</li> <li>กำหนดนิยามของการจัดการความรู้และสินทรัพย์ทางความรู้ที่เกิดขึ้น และใช้งานอยู่ภายในส่วนงาน เช่น ฐานข้อมูล คู่มือแนวปฏิบัติการวิเคราะห์ปัญหา และการสรุปผลแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ปัจจัยนำสู่การตัดสินใจด้านนโยบาย และมาตรการที่ถูกต้องและส่งเสริมการแข่งขัน ผลงานวิจัยสิ่งประดิษฐ์และสิทธิบัตร และการนำไปใช้ประโยชน์</li> </ul> |
| Advance      | วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้ของส่วนราชการกับองค์ความรู้ และสารสนเทศจากภายนอก เพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์การ ได้แก่ กลุ่มลูกค้า เครือข่าย คู่ความร่วมมือ มาใช้ในการเรียนรู้ ต่อยอด แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Significance | การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผล สร้างองค์ความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน ส่งมอบคุณค่าแก่ประชาชน และการสร้างโอกาสทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่ออนาคต | <ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการจัดการความรู้ ควรมุ่งเน้นที่การสร้างองค์ความรู้ที่สำคัญต่อการทำงาน และกระตุ้นให้เกิดการนำไปใช้</li> <li>การวัดประสิทธิผลของการจัดการความรู้จึงควรเน้นที่คุณภาพ และคุณค่าที่เกิดขึ้น</li> <li>ส่วนราชการควรกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมของการเรียนรู้ ควบคู่กับเครื่องมือทางเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการนำไปใช้ รวมทั้งในการสร้างโอกาสทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่ออนาคต</li> </ul>                                                                                                                                                 |

## 4.3 การใช้องค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และเพื่อพัฒนาส่วนราชการ



Basic  
Advance  
Significance

## เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 2562

4.1 การกำหนด  
ตัววัดเพื่อการติดตาม  
งานอย่างมีประสิทธิภาพ



4.2 การวิเคราะห์ผลจาก  
ข้อมูลและตัววัดในทุก  
ระดับ เพื่อการแก้ปัญหา



4.3 การใช้ความรู้และ  
องค์ความรู้ของส่วน  
ราชการในการแก้ปัญหา  
เรียนรู้และมีเหตุผล



4.4 การบริหารจัดการ  
ข้อมูล สารสนเทศ และ  
การปรับระบบการทำงาน  
เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ



## เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 2567

4.1 การใช้ฐานข้อมูลและการกำหนดตัว  
วัดเพื่อการติดตามงานอย่างมี  
ประสิทธิภาพ

(Effective use of data base and  
performance indicators)

4.2 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ การ  
ดูแลความเสี่ยงด้านข้อมูลและระบบความมั่นคง  
ทางไซเบอร์ (Data and information  
management & cybersecurity)

4.3 การใช้องค์ความรู้ของส่วนราชการใน  
การแก้ปัญหา เรียนรู้ และเพื่อพัฒนาส่วน  
ราชการ (Managing organizational  
knowledge to drive improvement &  
innovation)

## ผลลัพธ์ หมวด 7 ปี 2567

- การบรรลุตัววัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ
- ผลจากการนำ Best practice ไปขยายผลภายใน
- ประสิทธิภาพของกระบวนการ\* (Open Data\*\*, Digitized Data)\*\*
- ประสิทธิภาพการเตรียมพร้อมด้านภัยไซเบอร์

# Case study

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

กรมสรรพากรมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในลักษณะของความสัมพันธ์ที่น่าจะเป็น และเปรียบเทียบข้อมูลกับฐานข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ (Reference Database) เช่น ฐานข้อมูลเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ฐานข้อมูลการจดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้งานในระบบต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกขั้นตอน ตั้งแต่การบันทึก ประมวลผล และหลังการประมวลผล มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบัน โดยผู้ใช้งานและโดยระบบงาน มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงของข้อมูลภาษีอากรแก่ผู้ใช้งาน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยการกำหนดสิทธิ์ด้วยรหัสผ่านและด้วยใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ การนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผลการจัดเก็บภาษี และความรู้ด้านภาษีผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ภาคประชาชน

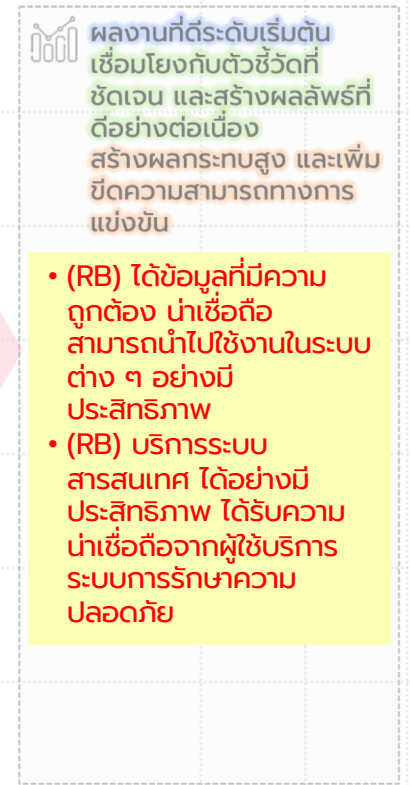
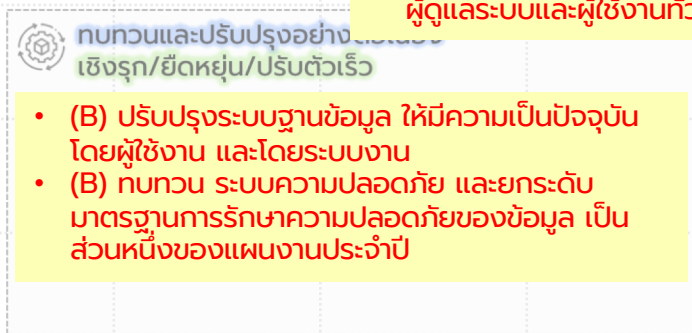
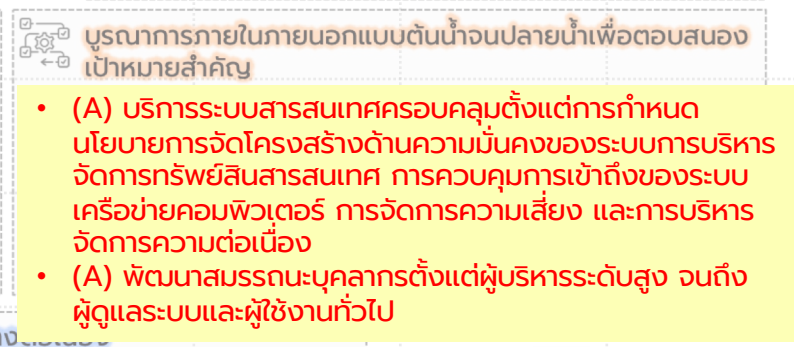
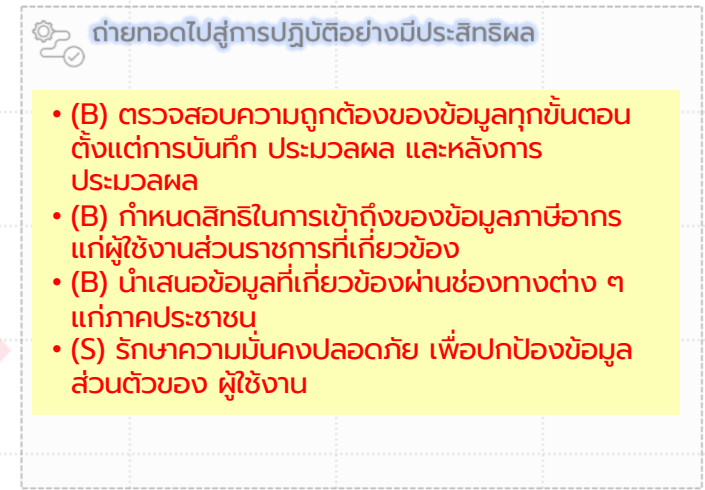
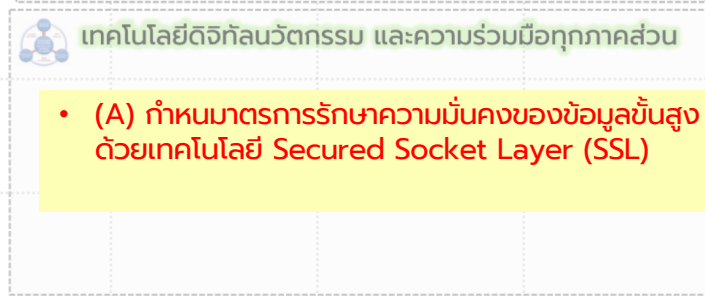
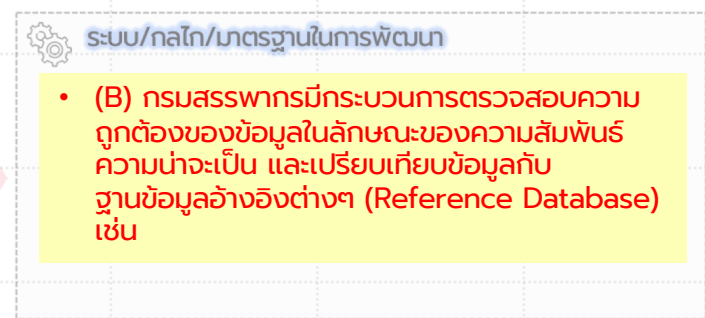
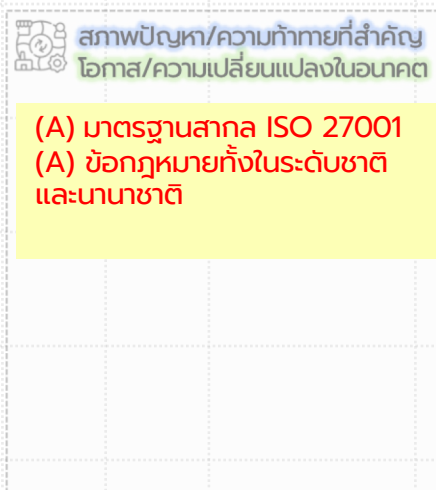
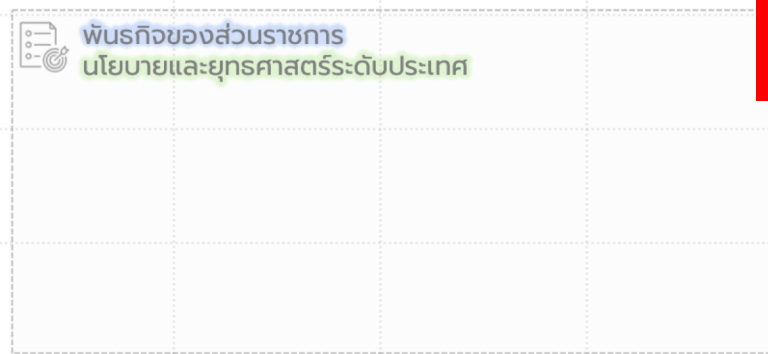
กรมสรรพากรมีการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐานสากล ISO 27001 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการรักษาความลับ ความถูกต้อง ครบถ้วนและสภาพพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ ทำให้กรมสรรพากรให้บริการระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความน่าเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ ระบบการรักษาความปลอดภัย มั่นคง ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การจัดโครงสร้างด้านความมั่นคงของระบบการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การควบคุมการเข้าถึงของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การจัดการความเสี่ยง และการบริหารจัดการความต่อเนื่อง มีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้ตระหนักเรื่องความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง จนถึงผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานทั่วไป พัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชน ผู้เสียภาษี ครอบคลุมหน่วยงานทั่วประเทศมีวงจรสำรองเพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสามารถกู้คืนกลับมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยกำหนดเป้าหมายการขัดข้องไม่เกิน ร้อยละ 0.03 ความพร้อมใช้ ร้อยละ 99.97

กรมสรรพากรมีการทบทวนระบบความปลอดภัย และยกระดับมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เป็นส่วนหนึ่งของแผนงานประจำปี โดยนำเสนอแนะจากผู้เสียภาษี หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบระบบมาให้ความคิดเห็นในการปรับปรุงระบบให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และเป็นไปตามข้อกำหนดฯ ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เช่น การเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย OECD ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลการเสียภาษี (CbCR) ของบริษัทข้ามชาติ

ได้กำหนดมาตรการรักษาความมั่นคงของข้อมูลขั้นสูงด้วยเทคโนโลยี Secured Layer (SSL) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีในการเข้าสู่ข้อมูลผ่านรหัสที่ระดับ 128 bits (128-bits Encryption) เพื่อเข้ารหัสข้อมูลที่ถูกส่งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในทุกครั้งที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ทำให้ผู้ที่ดักจับข้อมูลระหว่างทางไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ต่อได้

ยังมีเทคโนโลยีเสริมที่นำมาใช้ในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน ดังนี้

- 1) Firewall ที่จะอนุญาตให้เฉพาะผู้ที่มีสิทธิ หรือผู้ที่กรมสรรพากรอนุมัติเท่านั้น จึงจะผ่าน Firewall เพื่อ เข้าถึงข้อมูลได้
- 2) ติดตั้ง Software ป้องกัน Virus ที่มีประสิทธิภาพสูง และ Update อย่างสม่ำเสมอ กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่ให้บริการ และบนเครื่อง Server
- 3) Cookies ที่จะทำการเก็บข้อมูลชั่วคราวที่จำเป็นลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ขอใช้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร โดยตระหนักถึงความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ขอรับบริการเป็นหลัก
- 4) Auto Log off ในการใช้บริการเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ



Basic  
Advance  
Significance

# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



**5.1 ระบบการจัดการบุคลากร  
ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้าง  
แรงจูงใจ (Effective HRM)**



**5.2 วัฒนธรรมการทำงานที่ดี คล่องตัว  
รับผิดชอบ สู่การเกิดผลงานที่มี  
สมรรถนะสูง และนวัตกรรม (Build  
work culture towards high  
performance and innovation )**



**5.3 ระบบการพัฒนาและการเรียนรู้  
ของบุคลากร (Learning &  
development)**

## เป้าหมาย :

เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา มีความรอบรู้และมีจริยธรรม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงภาระหน้าที่ และลักษณะงานใหม่ มีความคิดริเริ่มที่จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีสมรรถนะสูง โดยเน้นการบริการที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

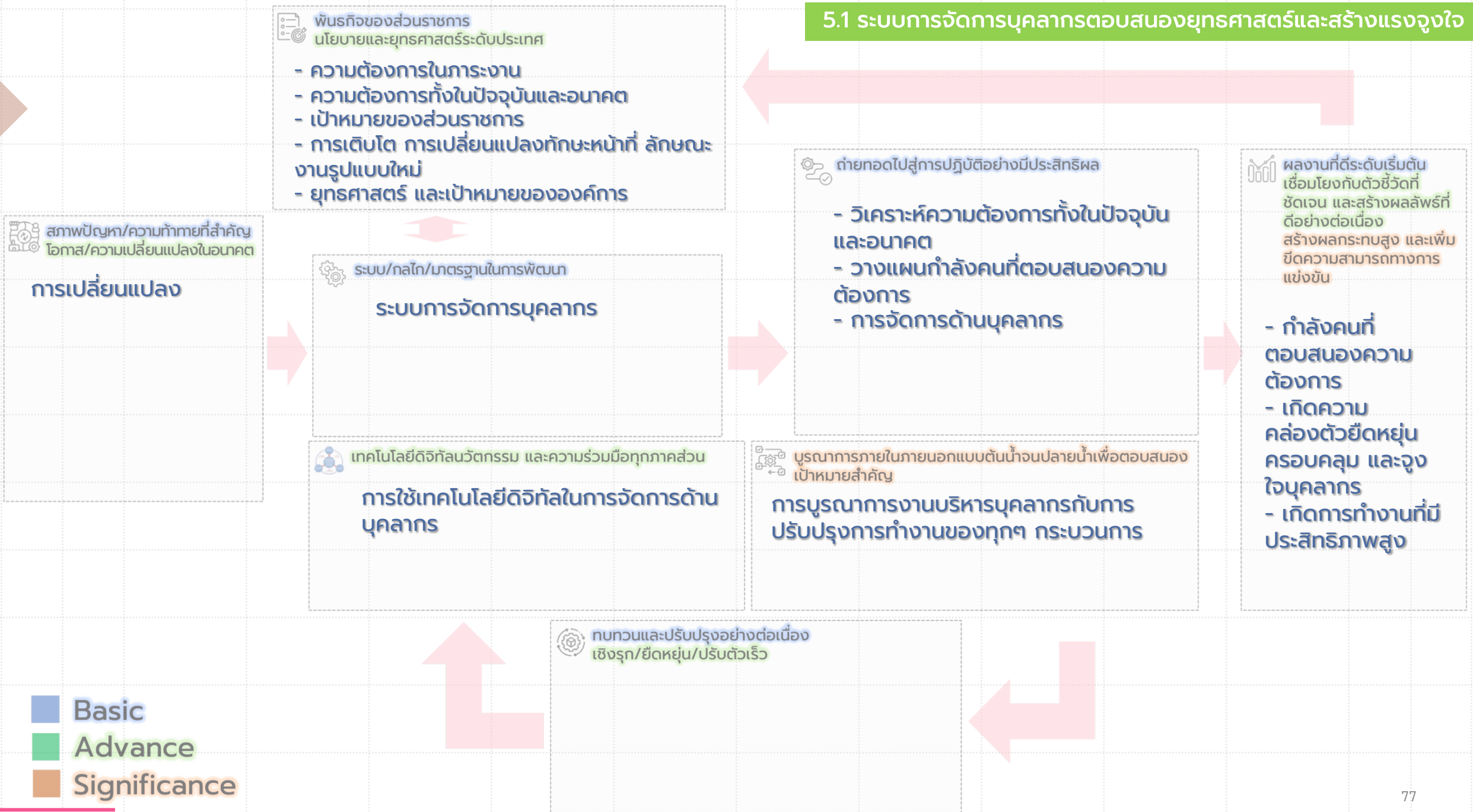
# เกณฑ์ PMQA ปี 67

## หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

|                                                                                                                                                                          | ระดับ Basic                                                                                                                                                                                                                                              | ระดับ Advance                                                                                                                                                                                                                                                    | ระดับ Significance                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1 ระบบการจัดการบุคลากร<br>ตอบสนองยุทธศาสตร์และ<br>สร้างแรงจูงใจ (Effective<br>HRM)                                                                                     | <p><i>Effective HRM plan serves organizational needs and operations</i></p> <p>การวางแผนกำลังคนที่ตอบสนองความต้องการในการงานและการเปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของส่วนราชการ</p>                                                              | <p><i>HRM serve growth, changing needs, work skill, new norm, and disruptive digital technology</i></p> <p>การจัดการด้านบุคลากร รองรับการเติบโต การเปลี่ยนแปลงทักษะหน้าที่ ลักษณะงานรูปแบบใหม่ และที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล</p>                           | <p><i>HR policy encourage agility, inclusion, and motivation for high performer WF</i></p> <p>นโยบายการบริหารบุคลากร ที่สนับสนุนให้เกิดความคล่องตัวยืดหยุ่น ครอบคลุม และจูงใจ เพื่อดึงดูดให้บุคลากรคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กร</p>                                                                    |
| 5.2 วัฒนธรรมการทำงานที่ดี<br>คล่องตัว รับผิดชอบ สู่การ<br>เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง<br>และนวัตกรรม (Build work<br>culture towards high<br>performance and<br>innovation ) | <p><i>Work culture of professionalism, open to initiation, cooperation, pride in work, entrepreneurial and accountable</i></p> <p>สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม สร้างความร่วมมือ ความภูมิใจ ความเป็นเจ้าของ และมีความรับผิดชอบ</p> | <p><i>Determine key engagement factors, limitation, apply new tools and smart technology for innovation</i></p> <p>ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ข้อยกจำกัด ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะ และเครื่องมือใหม่ ๆ เพื่อเสริมสร้างให้เกิดนวัตกรรม</p>               | <p><i>Collaboration for high performance including networking, work system and data transfer for effective problem solving</i></p> <p>การทำงานที่เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก ครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งระบบงานความร่วมมือ และข้อมูล เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ</p> |
| 5.3 ระบบการพัฒนาและการ<br>เรียนรู้ของบุคลากร<br>(Learning &<br>development)                                                                                              | <p><i>WF development to foster ethics, skill, knowledge, and digital competency</i></p> <p>ระบบการพัฒนาบุคลากรที่สร้างคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ที่จำเป็นในการทำงาน รวมถึงทักษะพื้นฐานด้านดิจิทัล</p>                                               | <p><i>Improve core &amp; soft skill, knowledge, expertise important to organizational core competency and personal development</i></p> <p>การเรียนรู้ที่เพิ่มพูน สิ่งสมรรถนะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สำคัญ ต่อสมรรถนะหลักองค์การ และความก้าวหน้าของส่วนบุคคล</p> | <p><i>Align future Leadership development with skill related to challenges, changes, complex problem and innovation</i></p> <p>พัฒนาทักษะการเป็นผู้นำในอนาคต สอดคล้องกับความท้าทาย การเปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และ ความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม</p>                                   |

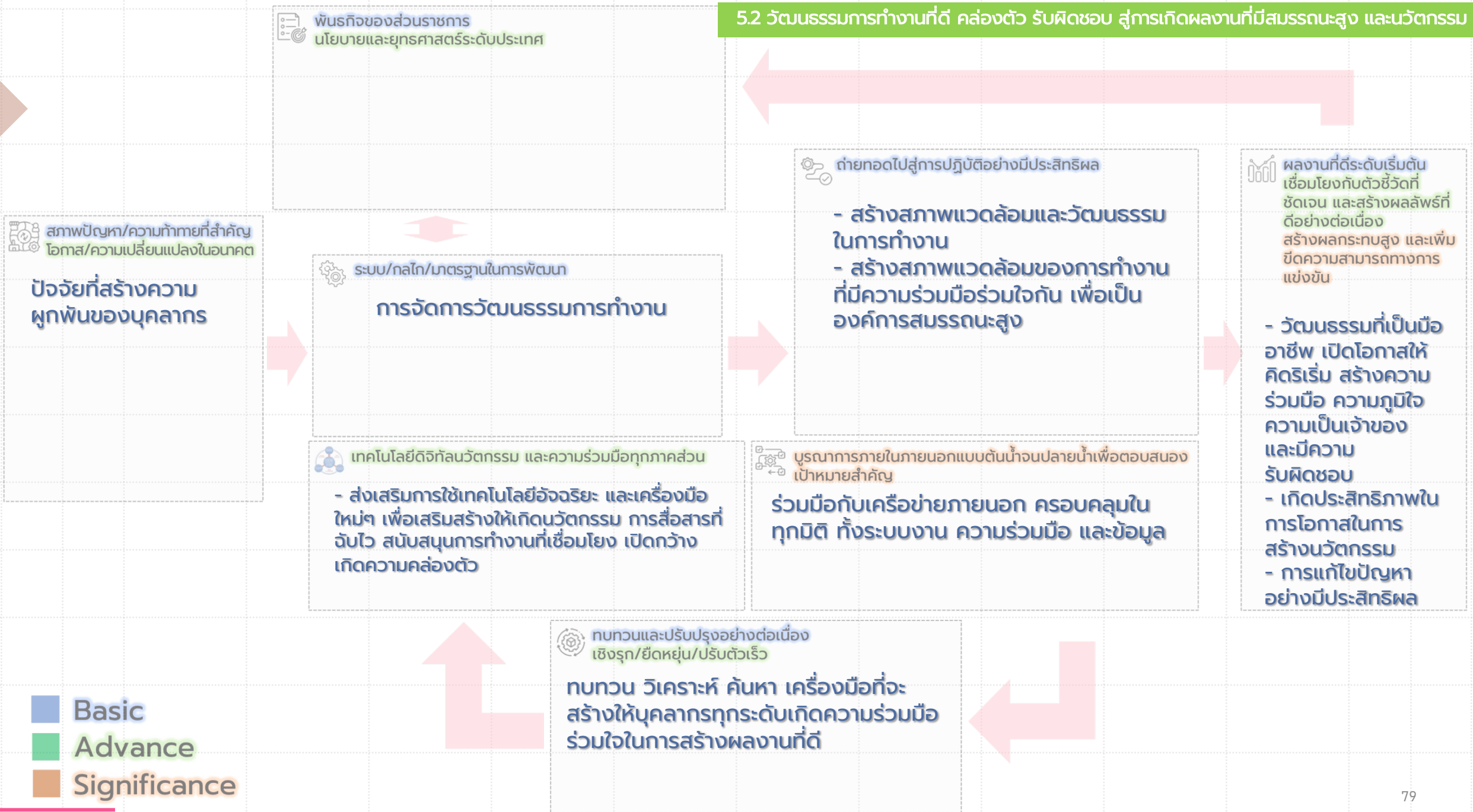
# 5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ (Effective HRM)

|              | ข้อกำหนด                                                                                                                       | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | การวางแผนกำลังคนที่ตอบสนองความต้องการในการงานและการเปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของส่วนราชการ                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ ที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเหมาะสม</li> <li>คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณวุฒิ ทักษะ และคุณลักษณะเหมาะสมกับตำแหน่งงาน</li> <li>มีการวิเคราะห์ความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทั้งนี้เพื่อตอบสนองการทำงานและเป้าหมายของส่วนราชการ</li> <li>พิจารณาความผูกพันด้านต้นทุนบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Advance      | การจัดการด้านบุคลากร รองรับการเติบโต การเปลี่ยนแปลงทักษะหน้าที่ ลักษณะงานรูปแบบใหม่ และที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล        | <ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดการด้านบุคลากร รองรับการเติบโตขององค์กร ความก้าวหน้าของบุคลากร การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน เพื่อตอบโจทยกับยุทธศาสตร์ และเป้าหมายขององค์การ <ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบการประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มมีความชัดเจน โปร่งใส</li> <li>เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเอง และพัฒนาความสามารถของตนในระยะยาว ตามสมรรถนะของบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การประเมินมีประสิทธิภาพ</li> <li>การเตรียมการเมื่อภาระงาน ถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลพลิกโวม</li> </ul> </li> </ul> |
| Significance | นโยบายการบริหารบุคลากร ที่สนับสนุนให้เกิดความคล่องตัว ยืดหยุ่น ครอบคลุม และจูงใจ เพื่อดึงดูดให้บุคลากรคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กร | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีการบูรณาการงานบริหารบุคลากรกับการปรับปรุงการทำงานของทุกๆ กระบวนการ ให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง <ul style="list-style-type: none"> <li>ลดต้นทุน</li> <li>เน้นประสิทธิผล</li> <li>สร้างนวัตกรรมการทำงานรูปแบบใหม่</li> <li>การประสานงานในแนวระนาบกับหน่วยอื่น ๆ</li> <li>รูปแบบการทำงานและจ้างงานแนวใหม่</li> <li>การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมตามความต้องการและ ความจำเป็น</li> </ul> </li> <li>ทั้งนี้เพื่อจูงใจและดึงดูดให้บุคลากรคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรและสร้างผลงานที่ดี</li> </ul>                                                                                                       |



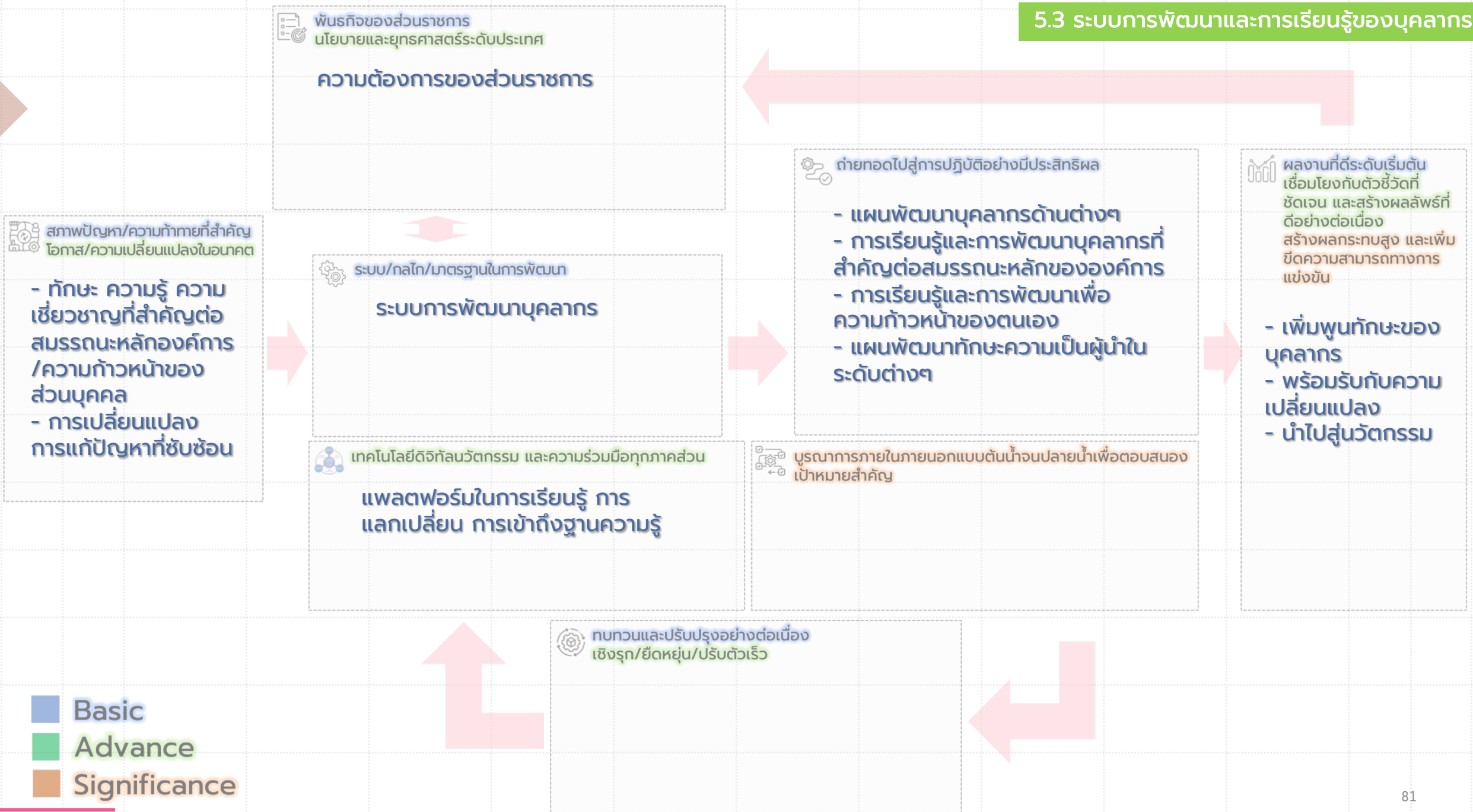
## 5.2 วัฒนธรรมการทำงานที่ดี คล่องตัว รับผิดชอบ สู่การเกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง และนวัตกรรม (Build work culture towards high performance and innovation )

|              | ข้อกำหนด                                                                                                                                                  | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม สร้างความร่วมมือ ความภูมิใจ ความเป็นเจ้าของ และมีความรับผิดชอบ                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงานที่เอื้อให้เกิดผลงาน</li> <li>ทำงานแบบมืออาชีพ คือรวดเร็ว ถูกต้อง ถูกหลักการ เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย เปิดรับความคิดใหม่ สร้างความภูมิใจ มีทัศนคติของการเป็นเจ้าของและความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |
| Advance      | ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ขัดจำกัด ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี อัจฉริยะ และเครื่องมือใหม่ๆ เพื่อเสริมสร้างให้เกิดนวัตกรรม                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ส่วนราชการควรเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ในกลุ่มต่างๆ รวมทั้งอุปสรรคที่บั่นทอนความตั้งใจนั้น เพื่อนำมาทบทวน วิเคราะห์ ค้นหา เครื่องมือที่จะสร้างให้บุคลากรทุกระดับเกิดความร่วมมือร่วมใจในการสร้างผลงานที่ดี</li> <li>การใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะและเครื่องมือใหม่ๆ ในการส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่ฉับไว สนับสนุนการทำงานที่เชื่อมโยง เปิดกว้าง เกิดความคล่องตัว เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม</li> </ul> |
| Significance | การทำงานที่เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก ครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งระบบงาน ความร่วมมือ และข้อมูล เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ส่วนราชการควรสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีความร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อเป็นองค์การสมรรถนะสูง เช่น มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีการสร้างนวัตกรรม ทีมงานที่ทำงานร่วมมือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก ครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งระบบงาน</li> <li>ความร่วมมือ และข้อมูลทำงานในลักษณะของทีมสหสาขาและข้ามหน่วยงานเพื่อนำไปสู่แก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>                                         |



## 5.3 ระบบการพัฒนาและการเรียนรู้ของบุคลากร (Learning & development)

|              | ข้อกำหนด                                                                                                                               | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic        | ระบบการพัฒนาบุคลากรที่สร้าง<br>คุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ที่<br>จำเป็นในการทำงาน รวมถึงทักษะ<br>พื้นฐานด้านดิจิทัล                | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีแผนพัฒนาบุคลากรด้านต่างๆ ตามความต้องการของส่วนราชการ <ul style="list-style-type: none"> <li>ความรู้ความสามารถ ในการทำงาน</li> <li>คุณธรรม จริยธรรม</li> <li>ทักษะในการแก้ปัญหา</li> <li>ทักษะด้านดิจิทัล</li> <li>ความรู้ที่ทันต่อสภาพแวดล้อม การเปลี่ยนแปลง และการบรรลุแผนยุทธศาสตร์</li> </ul> </li> </ul>                                                                                            |
| Advance      | การเรียนรู้ที่เพิ่มพูน สัมผัสทักษะ<br>ความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สำคัญต่อ<br>สมรรถนะหลักขององค์การ และ<br>ความก้าวหน้าของส่วนบุคคล        | <ul style="list-style-type: none"> <li>การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรมีการคำนึงถึงระดับของการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิด<br/>การสัมผัสทักษะและความเชี่ยวชาญที่สำคัญต่อสมรรถนะหลักขององค์การ</li> <li>เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเข้าถึงการเรียนรู้การพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง</li> <li>สร้างแพลตฟอร์มในการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยน การเข้าถึงฐานความรู้ด้วยตนเอง และ<br/>พัฒนาเสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร</li> </ul> |
| Significance | พัฒนาทักษะการเป็นผู้นำในอนาคต<br>สอดคล้องกับความท้าทาย การ<br>เปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน<br>และความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม | <ul style="list-style-type: none"> <li>แผนพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำในระดับต่างๆ การแก้ปัญหา การสื่อสาร การเจรจา การ<br/>ตัดสินใจ และการจูงใจ รวมทั้งการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงานที่มอบหมายเพื่อ<br/>เพิ่มพูนทักษะด้านการวิเคราะห์ และความคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) พร้อมรับ<br/>กับปัญหาที่มีความซับซ้อน สามารถทำงานได้หลากหลาย รองรับทักษะ/ความต้องการ/<br/>ความเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคต</li> </ul>                                 |



## เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 2562

**5.1 ระบบการจัดการบุคลากร**  
ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ



**5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ**  
คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



**5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ**



**5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร**



## เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 2567

**5.1 ระบบการจัดการบุคลากร**  
ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ (**Effective HRM**)

**5.2 วัฒนธรรมการทำงานที่ดี**  
คล่องตัว รับผิดชอบ ส่งเสริม  
ผลงานที่มีสมรรถนะสูงและนวัตกรรม (**Build work culture towards high performance and innovation**)

**5.3 ระบบการพัฒนาและการเรียนรู้ของบุคลากร** (**Learning & development**)

## ผลลัพธ์ หมวด 7 ปี 2567

### 7.3 ด้านบุคลากร

- นวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร
- ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง
- การเรียนรู้และการพัฒนา\*
- ผลลัพธ์ความผูกพันของบุคลากร(ดัชนีการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร (digital capability)\*\* (ผลประเมินของ สพร.)

# Case study

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

- กรมควบคุมโรคได้จัดทำแผนพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ โดยมีเป้าประสงค์หลักของแผนพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1) บุคลากรมีขีดความสามารถ (สมรรถนะ) ในการดำเนินงานเพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคได้ตามมาตรฐานสากล 2) มีแผนการเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Development) ที่เสริมสมรรถนะด้านการป้องกันควบคุมโรคที่สอดคล้องกับสถานการณ์และเท่าทันการเปลี่ยนแปลง 3) บุคลากรมีทักษะด้านดิจิทัลตามระดับพัฒนาที่กรมควบคุมโรคกำหนด ตัวอย่างโครงการสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เช่น พัฒนากำลังคนด้านระบาดวิทยา พัฒนากำลังคนด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ระดับสูงเพื่อการควบคุมโรค การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายด้าน IC เพื่อเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ/โรคติดเชื้อ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่ายด้าน NCD พัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ช่องทางเข้าออกระหว่างประเทศ โครงการสร้างนัก HR Analytic เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบนิเวศในการทำงานสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุข ความผูกพัน และสุขภาพองค์กรที่ดี ซึ่งรวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้บุคคลมีคุณธรรมและจริยธรรม และต่อต้านการทุจริตของหน่วยงาน

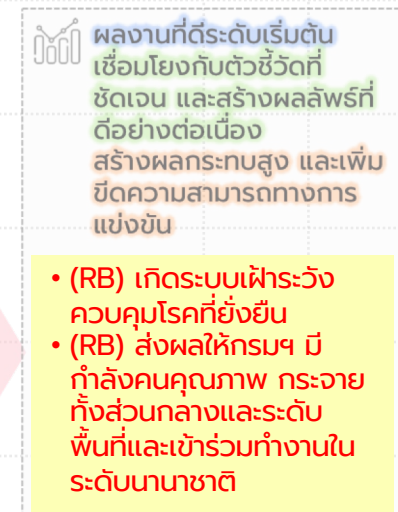
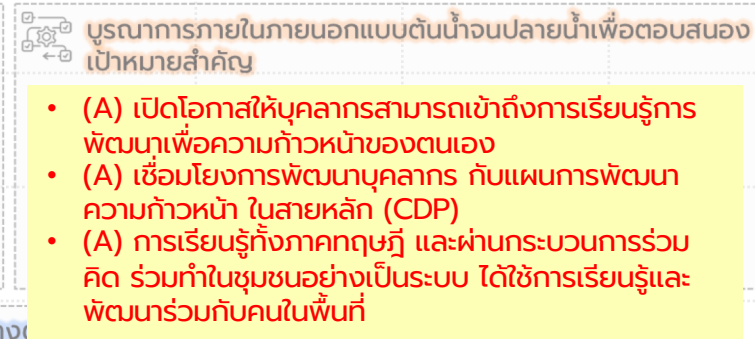
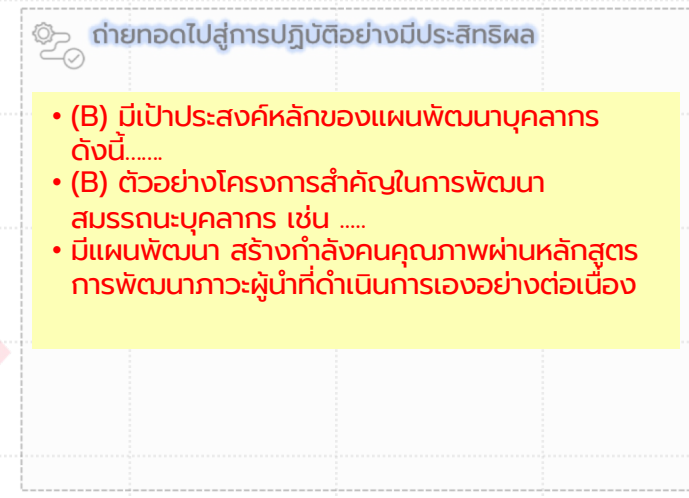
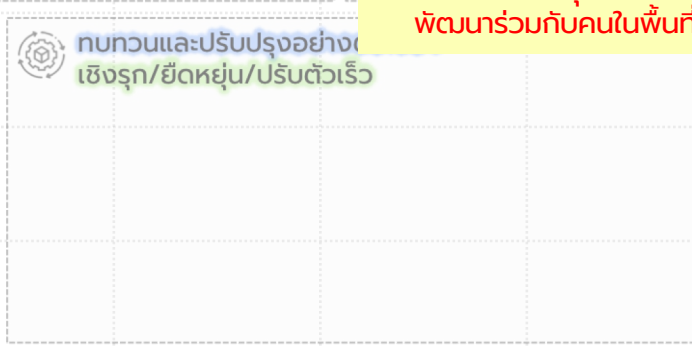
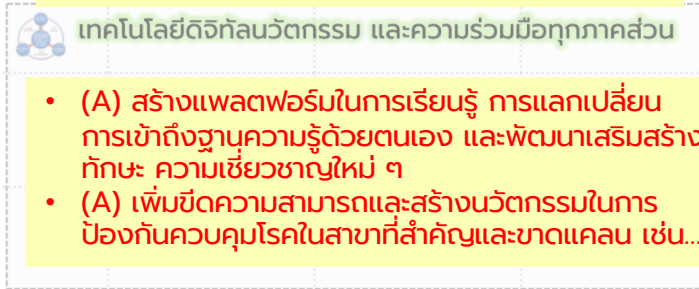
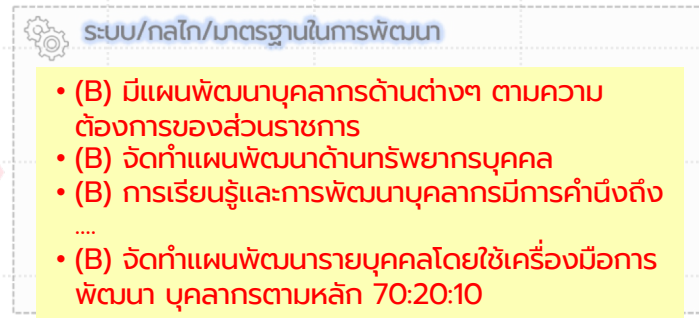
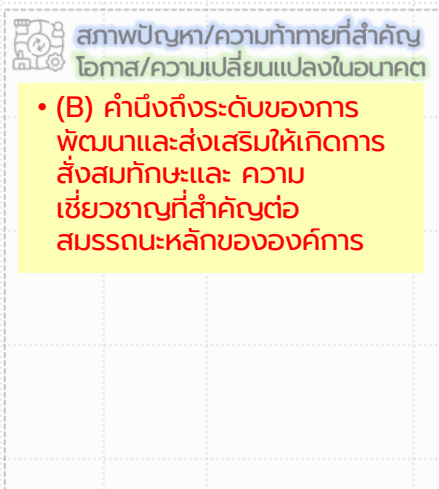
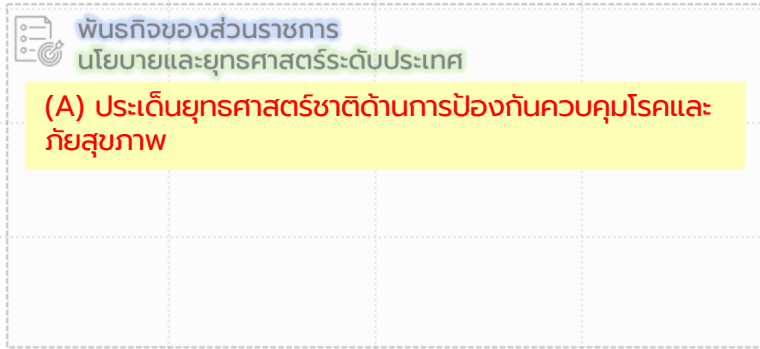
- กรมควบคุมโรคได้จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญการพัฒนาเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพโดยใช้เครื่องมือการพัฒนาบุคลากรตามหลัก 70:20:10 ได้แก่

1) การเรียนรู้แบบ 70 - การติดตามแม่แบบ (Job Shadow) เรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ , การมอบหมายงานพิเศษ (Job Assignment) , การมอบหมายโครงการพิเศษ (Project Assignment) , หมุนเวียนงาน (Job Rotation) , การดูงานนอกสถานที่ และการฝึกปฏิบัติงานจริง (On the Job Training)

2) การเรียนรู้แบบ 20 ได้แก่ การสอนงาน (Coaching) , การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) , การประชุม/สัมมนา , การให้คำปรึกษา (Consulting) และ การเป็นวิทยากรในหน่วยงาน (In-House Instructor) และ

3) การเรียนรู้แบบ 10 ได้แก่ การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น E-Learning , YouTube, Ted talk, เป็นต้น และ การฝึกอบรม (Classroom Training) แผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรมีจุดเน้นที่การพัฒนาสมรรถนะหลัก คือ ระบาดวิทยาภาคสนาม ความเชี่ยวชาญด้านการป้องกันควบคุมโรค ความพร้อมรับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ทักษะดิจิทัล เสริมสร้างภาวะผู้นำและเตรียมเข้าสู่การเป็นผู้บริหาร รวมทั้งพัฒนาความเชี่ยวชาญตามกลุ่มโรค เพื่อให้พร้อมรับการป้องกันควบคุมโรคและตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน ซึ่งสำคัญต่อการพัฒนาระบบควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ให้มีความเข้มแข็งได้มาตรฐานสากลและตอบสนองตาม GHSA (Global Health Security Agenda) เพิ่มขีดความสามารถและสร้างนวัตกรรมในการป้องกันควบคุมโรค ในสาขาที่สำคัญและขาดแคลน เช่น Health Informatics, Disaster management, Health economics เป็นต้น มีการเชื่อมโยงการพัฒนาบุคลากร กับแผนการพัฒนาความก้าวหน้าในสายหลัก (CDP) ได้แก่ สายงานแพทย์ นักวิชาการสาธารณสุข นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักทรัพยากรบุคคล มีการตรวจสอบการพัฒนารายบุคคล (Portfolio) เพื่อให้พัฒนาอย่างมีทิศทาง สร้างแรงจูงใจ และประกอบการพิจารณาคัดเลือกการดำรงตำแหน่งสูงขึ้น (Succession Plan)

กรมควบคุมโรคมีแผนพัฒนาสร้างกำลังคนคุณภาพผ่านหลักสูตรการพัฒนาภาวะผู้นำที่ดำเนินการเองอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ พัฒนาผู้นำด้านการบริหาร งานป้องกันควบคุมโรค (LDC) พัฒนานักบริหารงานระดับกลาง (MDC) พัฒนานักบริหารงานระดับสูง (EDC) สร้างผู้นำด้านการป้องกันควบคุมโรคในกระทรวงสาธารณสุขที่พัฒนาคนอย่างเป็นระบบ มีหลักสูตรพัฒนาภาวะผู้นำและสมรรถนะในการตัดสินใจ การคิดเชิงวิฤต และทักษะใหม่ๆ ที่สำคัญในศตวรรษ 21 ในทุกระดับ ควบคู่กับการใช้ระบบพี่เลี้ยงน้องเลี้ยงมาเสริมแรงให้เกิดการเรียนรู้และถ่ายทอดความเชี่ยวชาญ สอดแทรกการสร้างแรงบันดาลใจ การปรับกรอบคิด การคิดเชิงวิเคราะห์และสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม สร้างเครือข่ายความร่วมมือเสริมความรอบรู้ เป็นนักคิดสามารถตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤตที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่ซับซ้อน โดยการเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎี และผ่านกระบวนการร่วมคิดร่วมทำในชุมชนอย่างเป็นระบบ ได้ใช้การเรียนรู้และพัฒนา ร่วมกับคนในพื้นที่ บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง สามารถแก้ปัญหาแบบ Tailor made เกิดระบบเฝ้าระวังควบคุมโรคที่ยั่งยืน ผลลัพธ์จากการพัฒนาภาวะผู้นำด้านการป้องกันควบคุมโรค ส่งผลให้กรมฯ มีกำลังคนคุณภาพกระจายทั้งส่วนกลางและระดับพื้นที่และเข้าร่วมทำงานในระดับนานาชาติ จัดให้มีการประชุม Innovation Forum เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ กระตุ้นกระบวนการคิด มีศูนย์นวัตกรรมด้านสุขภาพและป้องกันควบคุมโรคเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านงานนวัตกรรมป้องกันควบคุมโรค และเป็นพื้นที่ Co-Working Space ให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์เพื่อการระดมสมองและสร้างสรรค์ผลงาน



การฝึกปฏิบัติ :

# ขั้นตอนการประชุมเชิงปฏิบัติการ

ผู้ร่วมประชุมอ่านเอกสารของหน่วยงานตนเองที่เตรียมมาหรือกรณีศึกษาที่เตรียมไว้และวิเคราะห์ตามกระบวนการในแต่ละขั้นตอน และพิจารณาคัดเลือกประเด็นในแต่ละหมวดขึ้นมา 1 หัวข้อ เพื่อฝึกปฏิบัติการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. วิเคราะห์การดำเนินงานว่าสะท้อนการดำเนินงานในระดับ Basic, Advance, Significance หรือไม่
2. วิเคราะห์ว่าการเขียนมีความชัดเจนในการตอบโจทย์โครงร่างองค์การอย่างไร ตั้งแต่ประเด็นของโครงร่างองค์การที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่วิเคราะห์มาอย่างน้อย 2-3 หัวข้อ
3. มีประสิทธิผลที่สะท้อนตัวอย่างที่ดีหรือไม่
4. มีตัวชี้วัดที่ดีหรือไม่

# Organization Profile

Workshop

## *Approach / Deploy*

Basic

กระบวนการที่เป็นระบบ  
A และ D

Advance

ทำงานเชิงรุก  
Innovation / Digital / Collaboration

Significance

บูรณาการจนเกิดผล  
End to end

## *Results*

บรรลุเป้าหมาย  
และตัวชี้วัด

บรรลุตัวชี้วัดที่  
ชัดเจน ผลลัพธ์ที่  
ได้อย่างต่อเนื่อง

สร้าง  
ผลกระทบสูง

# การประชุมเชิงปฏิบัติการ

## กิจกรรมที่ 1.1 จัดทำข้อมูลที่ตอบสนองการดำเนินงานในระดับพื้นฐาน (Basic)

### Organization Profile

#### *Approach / Deploy*

Basic

กระบวนการที่เป็นระบบ  
A และ D

Advance

ทำงานเชิงรุก  
Innovation / Digital / Collaboration

Significance

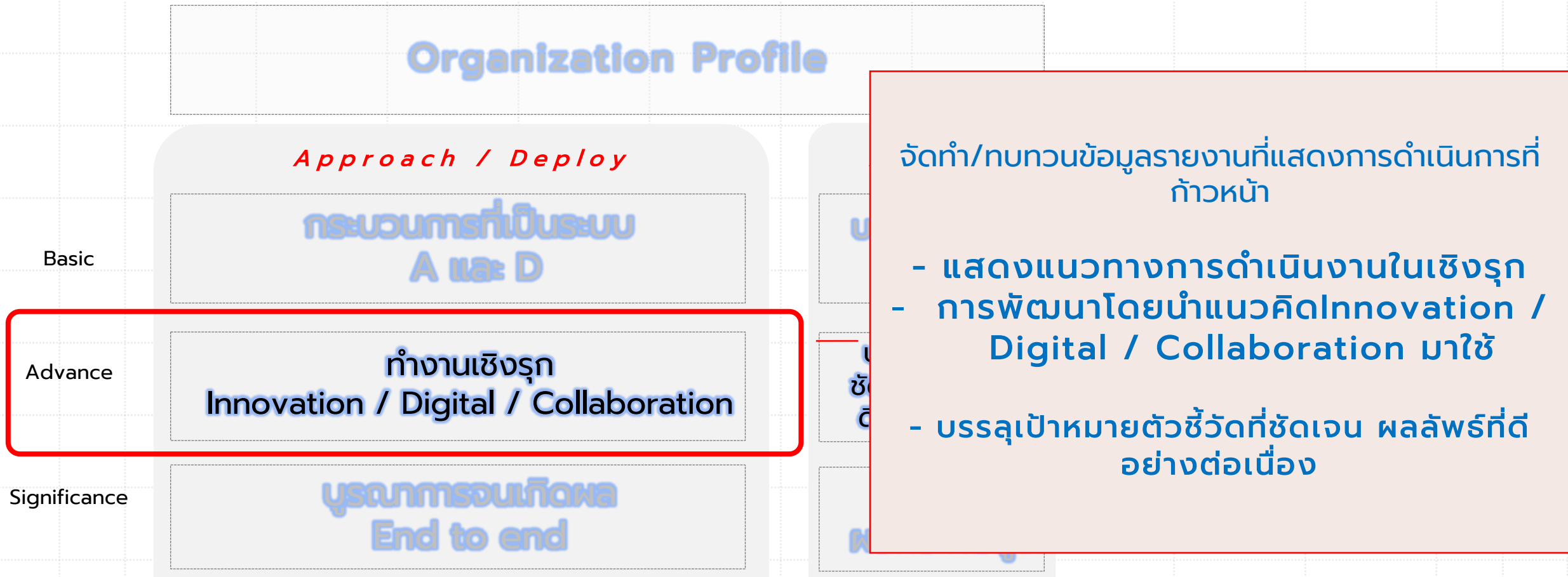
บูรณาการจนเกิดผล  
End to end

การจัดทำ/ทบทวนข้อมูลรายงานที่แสดงการ  
ดำเนินการที่เป็นระบบ

- แสดงแนวทางกระบวนการที่เป็นระบบ
- การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ
- สอดคล้องกับพันธกิจ สภาพแวดล้อม ปัญหา  
และความท้าทาย
- ทบทวนหรือปรับปรุงเพื่อการแก้ไข
- บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด

# การประชุมเชิงปฏิบัติการ

## กิจกรรมที่ 1.2 จัดทำข้อมูลที่ตอบสนองการดำเนินงานในระดับก้าวหน้า (Advance)



# การประชุมเชิงปฏิบัติการ

กิจกรรมที่ 1.3 จัดทำข้อมูลที่ตอบสนองการดำเนินงานในระดับบูรณาการให้เกิดผล  
(Significance)

## Organization Profile

*Approach / Deploy*

Basic

กระบวนการที่เป็นระบบ  
A และ D

Advance

ทำงานเชิงรุก  
Innovation / Digital / Collaboration

Significance

บูรณาการจนเกิดผล  
End to end

จัดทำ/ทบทวนข้อมูลรายงานที่แสดงการดำเนินการบูรณาการให้เกิดผล

- แสดงแนวทางการดำเนินงานที่บูรณาการกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ
- บรรลุเป้าหมายสำคัญที่สร้างผลกระทบสูง

# การประชุมเชิงปฏิบัติการ

## กิจกรรมที่ 2 พิจารณาความสัมพันธ์ของข้อมูลที่จัดทำกับลักษณะสำคัญขององค์การ

### Organization Profile

#### Approach / Deploy

Basic

กระบวนการที่เป็นระบบ  
A และ D

Advance

ทำงานเชิงรุก  
Innovation / Digital / Collaboration

Significance

บูรณาการจนเกิดผล  
End to end

#### Results

บรรลุเป้าหมาย  
และตัวชี้วัด

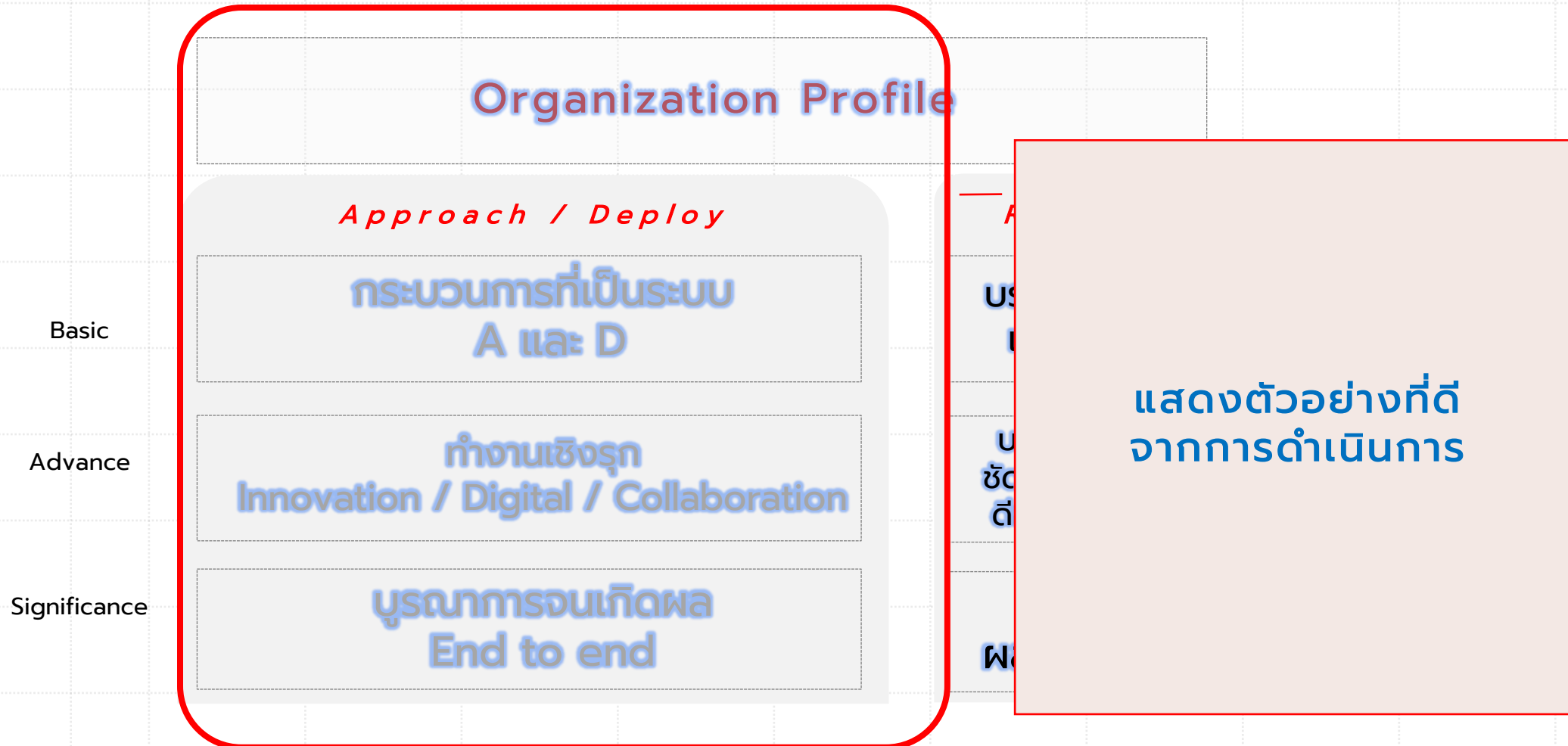
บรรลุตัวชี้วัดที่  
ชัดเจน ผลลัพธ์ที่  
ดีอย่างต่อเนื่อง

สร้าง  
ผลกระทบสูง

ตั้งประเด็นของโครงร่าง  
องค์การที่เกี่ยวข้องกับ  
ประเด็นที่วิเคราะห์มา  
อย่างน้อย 2-3 หัวข้อ

# การประชุมเชิงปฏิบัติการ

## กิจกรรมที่ 3 พิจารณาประสิทธิภาพของการดำเนินการผ่านตัวอย่างที่ดี



# การประชุมเชิงปฏิบัติการ

## กิจกรรมที่ 4 พิจารณาตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

