

แบบฟอร์มที่ 1

เอกสารการสมัคร

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

(ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน และรายละเอียดการสมัคร)

แบบฟอร์มที่ 1

เอกสารสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1. ชื่อหน่วยงาน
2. ประเภทหน่วยงาน

☐ ส่วนราชการระดับกระทรวง	☐ ส่วนราชการระดับกรม
☐ ส่วนราชการระดับจังหวัด	☐ สถาบันอุดมศึกษา
☐ องค์การมหาชน	☐ หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น
3. ประเภทรางวัลที่สมัคร

☐ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น						
☐ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0)						
☐ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด (300 คะแนน) จำนวน หมวด (ไม่เกิน 3 หมวด) <table border="0"><tr><td>☐ หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม</td></tr><tr><td>☐ หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ</td></tr><tr><td>☐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</td></tr><tr><td>☐ หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กรและการจัดการความรู้</td></tr><tr><td>☐ หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล</td></tr><tr><td>☐ หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม</td></tr></table>	☐ หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม	☐ หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ	☐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กรและการจัดการความรู้	☐ หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	☐ หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม
☐ หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม						
☐ หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ						
☐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
☐ หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กรและการจัดการความรู้						
☐ หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล						
☐ หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม						
4. ผู้รับผิดชอบ
ชื่อ-สกุล
ตำแหน่ง
โทรศัพท์ โทรสาร.....
Email
5. ผู้ประสานงาน
ชื่อ-สกุล
โทรศัพท์ โทรสาร.....
Email

หมายเหตุ: แบบฟอร์มอาจปรับเปลี่ยนตามรูปแบบของเว็บไซต์

**แบบฟอร์มการสมัคร
รางวัล PMQA 4.0
(เกณฑ์การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0)**

ในการส่งแบบฟอร์มการสมัครรางวัล แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

กรอกในแบบฟอร์มออนไลน์ ทางเว็บไซต์ awards.opdc.go.th

- แบบฟอร์มที่ 3 ตัวชี้วัดหมวด 7 (ขั้นตอนที่ 1)

ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์ม นำมากรอกข้อมูลให้สมบูรณ์ แล้วส่งโดย

อีเมลทางเว็บไซต์ awards.opdc.go.th/awardsregister/

- แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญองค์การ (ขั้นตอนที่ 1)
- แบบฟอร์มที่ 4 บทสรุปผู้บริหาร (ขั้นตอนที่ 2)
- แบบฟอร์มที่ 5 รายงานผลการดำเนินการสู่ระบบราชการ 4.0 (ขั้นตอนที่ 2)

ผู้ให้ความร่วมมือ: (ที่สำคัญ) ผู้การหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการของส่วนราชการ คือการหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงานของส่วนราชการอย่าง เสร็จที่ชัดเจน ผู้ให้ความร่วมมือ หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ได้ความ สนับสนุนสนับสนุนการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือเป็นครั้งคราว โดยมี คลังเก็บ มีกันเป็นทางการ)	
เราพบหรืออาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานและความสำเร็จของส่วน	
โดย:	
ว่า ผู้ ความเชี่ยวชาญและส่งผลต่อความได้เปรียบในการดำเนินการของส่วน	
คือ:	
คือความสามารถในการแข่งขัน:	

พันธกิจ: วิสัยทัศน์: แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การ คำนิยาม: วัฒนธรรมองค์การ: การกระทำ คำนิยม ความเชื่อ เจตคติ คุณสมบัติของสมาชิกในองค์การ รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกัน อย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นผู้กระทำใ้ องค์การหนึ่งแตกต่างจากองค์การอื่น ๆ งบประมาณ: รายได้: จำนวนบุคลากร: กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ: ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:	ผลลัพธ์/บริการหลัก: คุณลักษณะโดดเด่นของผลลัพธ์/บริการ
	ผู้รับบริการ: ความต้องการ:
	สภาพแวดล้อมการแข่งขัน: ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันใน แนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยโยนกา แข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหาร:
ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)	
ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)	

เปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเริงของ จะการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคือ	เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง :	ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่ไม่ต่อกา: เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศ: ตรงและทางอ้อม :
บุคลากรมีจำเป็นสิ่งที่ต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยอะไร	กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีค ความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ :	ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร เพื่ บุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีด ในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง :
ด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการ และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร :	การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานการณ์แข่งขันของประเทศ	

แบบฟอร์มที่ 3

มิติ 7.1 ต้องนำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีดาว * กำกับ) ในกลุ่มภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ อย่างน้อย 2 ตัววัด และไม่เกิน 3 ตัววัด สำหรับตัวชี้วัดในกลุ่มอื่น ๆ สามารถนำเสนอได้กลุ่มละไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกันไม่เกิน 5 ตัววัด

มิติ 7.2 กรณีเป็นกรมบริการ/หน่วยบริการ ให้นำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีดาว * กำกับ) กลุ่มนวัตกรรมปรับปรุงการบริการ อย่างน้อย 1 ตัววัด ได้แก่ ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ และกรณีเป็น กรมนโยบาย/หน่วยงานนโยบาย ให้นำเสนอตัววัดกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือ อย่างน้อย 1 ตัววัด ได้แก่ ร้อยละความสำเร็จของ โครงการ/กิจกรรม ที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของเครือข่าย สำหรับตัววัดในกลุ่มอื่น ๆ เลือกนำเสนอตัววัดในแต่ละกลุ่ม ไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกันไม่เกิน 5 ตัววัด

มิติ 7.3 ให้นำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีดาว * กำกับ) ในกลุ่มการเรียนรู้และการพัฒนา อย่างน้อย 1 ตัววัด ได้แก่ ดัชนีการ พัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร (Digital Capability) ซึ่งประเมินผลโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) สำหรับตัววัดในกลุ่มอื่น ๆ เลือกนำเสนอตัววัดในแต่ละกลุ่ม ไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกันไม่เกิน 5 ตัววัด

มิติ 7.4 และ 7.5 เลือกนำเสนอตัววัดในแต่ละกลุ่ม ไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกันไม่เกิน 5 ตัววัด

มิติ 7.6 ให้นำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีดาว * กำกับ) จำนวน 3 ตัววัด และเลือกตัวชี้วัดในกลุ่มอื่น ๆ ได้เพิ่มกลุ่มละไม่เกิน 2 ตัวชี้วัด รวมกันไม่เกิน 5 ตัววัด โดยมีตัววัดบังคับ ดังนี้

- กลุ่มนวัตกรรมการปรับปรุง จำนวน 1 ตัววัด ได้แก่ ร้อยละของการปรับปรุงกระบวนการที่ใช้เทคโนโลยี
- กลุ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ จำนวน 2 ตัววัด ได้แก่ ร้อยละของชุดข้อมูลดิจิทัล ที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (Open Data) และร้อยละของฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบ Digitized

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง (ตัวชี้วัดหมวด 7)

1. ตัววัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ (ไม่เกิน 3 ตัว) *

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามภารกิจหลัก/คำรับรองของส่วนราชการตามที่ระบุไว้
(Function base, Area base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		
						

2. ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์



ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		
						☐ ☐
4. การบรรลุนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		
						☐ ☐

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการ

ที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

1. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ*(หน่วยบริการ/หน่วยงานนโยบาย)

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการนวัตกรรมการปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้



ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

4. เครือข่ายความร่วมมือ*(หน่วยบริการ/หน่วยงานนโยบาย)

ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือ

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

5. ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินของส่วนราชการ

ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือ

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

7. 3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง

1. นวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร

ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา* ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ						
ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		
3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง						
ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		
4. ความผูกพันของบุคลากร ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ

1. รางวัลที่ได้รับจากภายนอก

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

2. การนำ best practices ไปขยายผลในองค์กร

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice และไปขยายผลในองค์กร

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

3. รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่

- รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด
- รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

4. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่าง ๆ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการดำเนินการและได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติโดยผลจากการประเมินจากองค์กรภายนอก

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

5. ตัววัดการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้น ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการแข่งขัน และได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้น						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

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

1. การบรรลุผลของตัววัดร่วม

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์การบรรลุผลของตัววัดร่วม ในการมีกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงานของส่วนราชการ (Area base) ความสำเร็จในการดำเนินการร่วมกันหลายหน่วยงาน (Joint KPI)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

 ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสังคม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		



4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		
5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

7. 6 การบรรลุผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพการจัดการกระบวนการ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

1. ต้นทุนที่ลดลงในภาพรวม

ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

2. ประสิทธิภาพการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ

ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

3. นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ*

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งทางตรง และทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

4. ประสิทธิภาพของกระบวนการ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการจัดการกระบวนการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.		

แบบฟอร์มที่ 4

บทสรุปผู้บริหาร

ให้อธิบายโดยสรุป ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (ความยาว 5 หน้า A4 สามารถแทรกภาพประกอบได้)
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานของท่าน และผู้ตรวจประเมินรางวัลได้เห็นภาพรวม
ในการดำเนินการ โดยให้สรุปเป็นระบบราชการ 4.0 ใน 3 มิติ ดังนี้
วิสัยทัศน์ :

กรอบแนวคิด/ Concept ของการก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 (ไม่เกินครึ่งหน้ากระดาษ A4)

อธิบายกรอบแนวคิด/ Concept ของการก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ของส่วนราชการ จนนำมาสู่ผลงานที่
โดดเด่น ตามที่จะนำเสนอด้านล่าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องสู่ระบบราชการ 4.0

มิติระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)

สรุปแนวทางดำเนินงานในการเป็นระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน พร้อมยกตัวอย่างผลงานที่เกี่ยวข้อง (ใส่เฉพาะชื่อผลงานโดยไม่ต้องอธิบายรายละเอียดผลงาน).....

.....

.....

.....

.....

มิติระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen- Centric Government)

สรุปแนวทางดำเนินงานในการเป็นระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พร้อมยกตัวอย่างผลงานที่เกี่ยวข้อง (ใส่เฉพาะชื่อผลงานโดยไม่ต้องอธิบายรายละเอียดผลงาน).....

.....

.....

.....

.....

.....

มิติระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

สรุปแนวทางดำเนินงานในการเป็นระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย พร้อมยกตัวอย่างผลงานที่เกี่ยวข้อง (ใส่เฉพาะชื่อผลงานโดยไม่ต้องอธิบายรายละเอียดผลงาน).....

.....

.....

.....

นำเสนอรายละเอียดผลงาน โดยคัดเลือกจากผลงานข้างต้นที่มีความโดดเด่น โดยนำเสนอ 3 – 5 ผลงาน

ผลงานเรื่องที่ ... :

☐ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ☐ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ☐ มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย

รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน

.....

.....

.....

.....



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

.....

.....

.....

หมายเหตุ**

- รายละเอียดผลงาน นำเสนอไม่เกิน 5 ผลงาน
- หากเป็นผลงานที่เคยนำเสนอแล้ว ให้เพิ่มเติมส่วนที่มีการพัฒนาต่อยอด

แบบฟอร์มที่ 5

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

- ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ (ไม่เกิน 3 หน้า)
- ส่วนที่ 1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (ไม่เกิน 4 หน้า)
- ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0
รวม 6 หมวด (ไม่เกิน 36 หน้า)
- ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ไม่เกิน 5 หน้า)

* รวมทั้งหมด ไม่เกิน 48 หน้า *

และผู้ให้ความร่วมมือ: (ที่สำคัญ) องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินงาน องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงาน เป็นทางการ เพื่อเป็นประจักษ์ที่ชัดเจน ผู้ให้ความ การหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการ ใน ด้านการหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือเป็นครั้งคราว โดยมี	พันธกิจ: วิสัยทัศน์: คำนิยาม: วัฒนธรรมองค์กร: การกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ ยุทธการณของสมาชิกในองค์กร รวมถึง พฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือ สนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นผู้ทำให้การหนึ่งแตกต่างจากองค์การ อื่น ๆ งบประมาณ: รายได้: จำนวนบุคลากร: กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ: ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:	ผลผลิต/บริการหลัก: คุณลักษณะโดดเด่นของผลผลิต/บริการ
ผลกระทบหรืออาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการ ส่วนราชการ) มาตรการ:	ผู้ให้บริการ: ความต้องการ:	
องค์กร: มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและส่งผลต่อความได้เปรียบใน ส่วนราชการ)		สภาพแวดล้อมการแข่งขัน: (ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่ง ขันแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะ ในการแข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสม องค์กร)
เปรียบเทียบ:	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)	
ผลต่อความสามารถในการแข่งขัน:	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)	

เปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ :	เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง :	ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประ เทศทางตรงและทางอ้อม :
บุคลากรมีความจำเป็นที่ต้องดูแลเกี่ยวกับความ :	กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงาน อย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมี ประสิทธิภาพ :	ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร บุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสรุ บสามารถในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง :
ด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็น อะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร :	การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของป :	

ส่วนที่ 1.2

แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานได้มีการปรับปรุงอะไรบ้างหรือมีแผนการปรับปรุงอย่างไรบ้างที่เป็นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 พร้อมสรุปสาระสำคัญของแผนงาน/โครงการดังกล่าว

- แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี

[illegible]

- แผนพัฒนานวัตกรรม

[illegible]

ส่วนที่ 2

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

ให้ส่วนราชการอธิบายการดำเนินงานในประเด็นสำคัญต่าง ๆ ในแต่ละหมวด ที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ 4.0 โดยอธิบายเฉพาะสาระสำคัญ และตัวอย่างการดำเนินงาน ที่ชัดเจน เชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์ ทั้งที่เป็น Early Results และผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง (โปรดระบุผลการดำเนินการในปีปัจจุบันพร้อมตัวอย่างการดำเนินการที่สำคัญ ที่เพิ่มเติมจากปีที่ผ่านมา)

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

.....

.....

.....

.....

.....

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 1

.....

.....

.....

.....

.....

.

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

.....

.....

.....

.....

.....

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 2

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.

.....

.

.....

.

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง

.....

.....

.....

.....

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

.....

.....

.....

.....

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

.....

.....

.....

.....

3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

.....

.....

.....

.....

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 3

.....

.....

.....

.....

.....

.

.....

.

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

.....

.....

.....

.....

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

.....

4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

.....

.....

.....

.....

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล

.....

.....

.....

.....

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 4

.....

.

.....

.

.....

.

.....

.

.....

.

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

.....

.....

.....

.....

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

.....

.....

.....

.....

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

.....

.....

.....

.....

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

.....

.....

.....

.....

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 5

.....

.....

.....

.....

.....

.

.....

.

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

.....

.....

.....

.....

.....

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

.....

.....

.....

.....

.....

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

.....

.....

.....

.....

.....

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 6

.....

.

.....

.

.....

.

.....

.

.....

.

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ (อธิบายเพิ่มเติม)(ถ้ามี)
			พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
7.1.1						
7.1.2						
7.1.3						
7.1.4						
7.1.5						

หมายเหตุ ให้อธิบายความสำคัญของตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน นโยบายรัฐบาลและการบรรลุต่อยุทธศาสตร์ชาติ

7.2 ตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการและประชาชน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ (อธิบายเพิ่มเติม)(ถ้ามี)
			พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
7.2.1						
7.2.2						
7.2.3						
7.2.4						
7.2.5						

7.3 ตัวชี้วัดด้านบุคลากร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ (อธิบายเพิ่มเติม)(ถ้ามี)
			พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
7.3.1						
7.3.2						

7.3.3						
7.3.4						
7.3.5						

7.4 ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ (อธิบายเพิ่มเติม)(ถ้ามี)
			พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
7.4.1						
7.4.2						
7.4.3						
7.4.4						
7.4.5						

7.5 ตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
			พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
7.5.1						
7.5.2						
7.5.3						
7.5.4						
7.5.5						

หมายเหตุ ให้อธิบายความสอดคล้องของตัวชี้วัดกับพันธกิจของหน่วยงาน

7.6 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการจัดการกระบวนการ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ (อธิบายเพิ่มเติม)(ถ้ามี)
			พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.	
7.6.1						

7.6.2						
7.6.3						
7.6.4						
7.6.5						

แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร
สู่ระบบราชการ 4.0

คำชี้แจง : แนวทางจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0
ตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (Application Report)

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

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

ประโยชน์ของการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ สะท้อนถึงระบบการบริหารจัดการขององค์การซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจประเมินองค์การด้วยตนเองเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง ส่งผลให้องค์การมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้้องค์การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ตรวจประเมินภายนอกองค์การ เพื่อนำมาจัดทำแผนปรับปรุงองค์การให้ดียิ่งขึ้น

ความท้าทายในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0

ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 องค์การอาจต้องเผชิญและจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์

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

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

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

2. ความสำคัญของลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การจะทำให้ผู้อ่าน ทั้งบุคลากรในองค์การ รวมถึงผู้ตรวจประเมิน เข้าใจถึงข้อมูลองค์การ ทิศทางการดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์การ

คำถามของลักษณะสำคัญขององค์การ จะเป็นคำถามประเภท “อะไร” เพื่อให้้องค์การกำหนดบริบทและขอบเขตถึงสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การ โดยจะเชื่อมโยงไปยังคำถามของเกณฑ์ในหมวดต่าง ๆ

ซึ่งเป็นคำถามประเภท “อย่างไร” เพื่อให้้องค์การอธิบายถึงวิธีการและกระบวนการว่ามีการดำเนินการอย่างไร

3. ความเข้าใจเรื่องระดับของการพัฒนาระบบราชการ 4.0

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

ระดับ 1 ระดับพื้นฐาน (Basic Level)

องค์การในระดับนี้ มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องสำคัญทุกหมวด และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ มีแนวคิดริเริ่มไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

ระดับ 2 ระดับก้าวหน้า (Advance Level)

องค์การในระดับนี้ มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการพัฒนาตามแนวทางของการเป็นระบบราชการ 4.0

ระดับ 3 ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance Level)

องค์การในระดับนี้ มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญทุกหมวดอย่างเป็นระบบ ครบถ้วน และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ จนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการบูรณาการไปยังทุกภาคส่วน จนเกิดการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ 4.0 จนเกิดผลที่โดดเด่น เป็นรูปธรรม

คำอธิบาย
แบบฟอร์ม 4
บทสรุปผู้บริหาร

ในหัวข้อการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ที่หน่วยงานเห็นว่ามีความโดดเด่น ให้อธิบายการดำเนินงานตามที่ประเมินตนเองในรอบที่ 1 โดยอธิบายให้เห็นว่าหน่วยงาน “ทำอะไร” พร้อมทั้ง “แสดงตัวอย่างประกอบ” ที่แสดงถึงความโดดเด่นของการดำเนินการในแต่ละมิติ โดยเชื่อมโยงกับเกณฑ์ PMQA 4.0 ดังนี้

มิติที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)

- ☐ หมวด 1 การนำองค์การ ผู้บริหารของส่วนราชการมีวิสัยทัศน์ นโยบายในการมุ่งเน้นการทำงานที่เชื่อมโยงกัน เปิดเผยข้อมูลร่วมกัน มีการแสดงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของประชาชน
- ☐ หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์ ส่วนราชการมีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking) โดยกำหนดเป้าประสงค์ ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังต้องบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ปัญหาในเชิงรุก ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- ☐ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการข้อมูล เป็นเรื่องของการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)
- ☐ หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ คือการทำให้ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน

หมวด 1 ข้อ 1.1, 1.2, 1.3 ,1.4 หมวด 2 ข้อ 2.1, 2.2, 2.3 หมวด 4 ข้อ 4.1, 4.4 หมวด 6 ข้อ 6.1

มิติที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)

- ☐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลงความต้องการ (Demand Driven) ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายตามพื้นที่ ตามยุคสมัย และสภาพแวดล้อม การให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกัน

ระหว่างประชาชน และรัฐในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสร้างนวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation) เช่น การใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) การใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น

- ☐ หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ การออกแบบนโยบายที่คำนึงถึงประชาชน หรือระบบการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก (Citizen-centric Design Concept) โดยกระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการบูรณาการ เชื่อมโยงการให้บริการ หรือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติร่วมกับหลายๆ หน่วยงาน (Integrated Service, Horizontal Approach) หรือมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Digitalized Service Process) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคมด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า

หมวด 3 ข้อ 3.1, 3.2, 3.3 ,3.4 หมวด 6 ข้อ 6.2

มิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

- ☐ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องมีมุมมองในการปรับปรุงแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรมโดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Strategic Collaboration) และการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ผ่านการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Actionable Policy Solution)
- ☐ หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบที่เหมาะสม และสร้างขีดความสามารถในการรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning)
- ☐ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดคล้องกับทิศทาง การปรับเปลี่ยนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขาเข้ามาทำงานร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน (transdisciplinary) มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ สามารถนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (Knowledge worker) ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความพร้อมในการเรียนรู้และความมีคุณธรรม จริยธรรมที่พัฒนาไปควบคู่กัน (Educability & Ethic Ability)
- ☐ หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ การออกแบบกระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อลดต้นทุน (Shared service) และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ มีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมเพื่อให้องค์กรมีขีดสมรรถนะสูงและมีความเป็นเลิศในระบบปฏิบัติงาน (Operational Excellence)

- ☐ การที่จะทำให้องค์การมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยนั้น ต้องอาศัย หมวด 1 การนำองค์กร คือ ผู้นำต้องเชื่อมโยงทิศทางการดำเนินการและสร้างบรรยากาศ (Alignment and Empowerment) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการ การสร้างนวัตกรรม และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กรทุกด้านในหมวด 7 และส่งผลให้บรรลุยุทธศาสตร์ชาติ พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข

หมวด 2 ข้อ 2.4 หมวด 4 ข้อ 4.2, 4.3 หมวด 5 ข้อ 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 หมวด 6 ข้อ 6.3, 6.4

คำอธิบาย
แบบฟอร์ม 5 ส่วนที่ 1.1
การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการตรวจประเมินองค์การด้วยตนเอง และช่วยในการเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน ช่วยในการระบุข้อมูลสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ความต้องการด้านผลการดำเนินการ รวมทั้งผลลัพธ์ด้วย

สำหรับทีมงานและบุคลากรในองค์การ ลักษณะสำคัญขององค์การจะทำให้ทุกคนในองค์การเข้าใจถึงทิศทางการดำเนินงาน และปัจจัยแห่งความสำคัญในการดำเนินการขององค์การ

ทุกคำถามในลักษณะสำคัญขององค์การจะเชื่อมโยงกับกระบวนการซึ่งอยู่ในเกณฑ์หมวดต่าง ๆ ดังนั้นองค์การจึงต้องชัดเจนในทุกประเด็น

คำถามในลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นคำถาม “อะไร” ซึ่งต้องการเพียงข้อมูล องค์การไม่ต้องเขียนอธิบายถึงกระบวนการในขั้นตอนนี้

วิธีการอธิบายลักษณะสำคัญขององค์การ อาจใช้รูปแบบของการพรรณนาหรืออาจนำเสนอโดยใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตาราง ตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม

ลักษณะสำคัญขององค์การตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 มีความแตกต่างจากลักษณะสำคัญขององค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 เล็กน้อย โดยส่วนที่เพิ่มขึ้นมาจะมีการขีดเส้นใต้และทำตัวอักษรเอน เพื่อแสดงถึงความแตกต่าง

หากส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”

คำอธิบาย
แบบฟอร์ม 5 ส่วนที่ 1.2
แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

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

- ชื่อแผนงาน/โครงการ ของการปรับปรุงเพื่อการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 โดยอาจเป็นแผนงานที่เสร็จสิ้นไปแล้ว (ไม่เกิน 3 ปี) แต่ยังคงมีผลหรือมีการต่อยอดและส่งผลในทางที่ดีขึ้นจนถึงปัจจุบัน หรือเป็นแผนงานที่กำลังจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอนในอนาคตอันใกล้ (ไม่เกิน 1 ปี)

- ปีที่ดำเนินการ โดยระบุเป็นช่วงปีดำเนินการ
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ ให้อธิบายถึงสิ่งที่มีการปรับปรุงหรือมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และ ผลจากการปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม ของแผนงานดังกล่าว

คำอธิบาย แบบฟอร์ม 5 ส่วนที่ 2

การจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6)

การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรเป็นการแสดงถึงระบบการบริหารจัดการขององค์กร ภายในเนื้อที่ที่กำหนด ดังนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

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

แนวทางการเขียนอธิบาย

- **การอธิบายผลการดำเนินการ** : ให้อธิบายในสิ่งที่หน่วยงานประเมินตนเองมาในรอบที่ 1 โดยต้องอธิบายว่า หน่วยงานมีการดำเนินการ “อย่างไร” มีความโดดเด่นของการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมอะไรบ้าง โดย “ยกตัวอย่างประกอบ” ซึ่งอาจมีรูปภาพ/ กราฟ/ตาราง/อื่นๆ ประกอบการอธิบาย
- **ให้อธิบายถึงความโดดเด่นที่เป็น Best Practice ของการเป็นระบบราชการ 4.0:** ที่หน่วยงานได้ดำเนินการในแต่ละหมวด
- **ระบุตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (หมวด 7) ที่เชื่อมโยงการดำเนินงาน** : ให้ระบุตัวชี้วัดการดำเนินงานตามที่หน่วยงานได้อธิบายไว้ในหมวดที่ 7 โดยตัวชี้วัดดังกล่าวจะต้องสะท้อนถึงสิ่งที่หน่วยงานดำเนินการ
มาตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ รวมถึงสรุปรายละเอียดที่ได้ดำเนินงานในแต่ละเรื่องว่าจะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องอะไร ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์หรือพันธกิจหรือไม่ เป็นงานที่สร้างคุณค่า มี Outcome และ Impact ต่อส่วนรวมอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์หรือแผนการดำเนินงาน หรือแนวทางต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้มากขึ้นในปีต่อไป
- **แม้ว่าคำตอบในแต่ละหัวข้อ แต่ละหมวดควรสมบูรณ์ในตัวเองมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อย่างไรก็ตาม คำตอบของหัวข้อที่มีความสัมพันธ์กัน ควรส่งเสริมซึ่งกันและกันหรือเป็นไปในทางเดียวกัน โดยอาจใส่เนื้อหาที่ต้องการจะมุ่งเน้น ไว้ในหัวข้อหลักที่สอดคล้องกับเกณฑ์นั้น ๆ โดยตรง และสามารถอ้างอิงคำตอบในหัวข้ออื่น ๆ ตามความเหมาะสม**
- **ใช้รูปแบบที่กระชับ** เนื่องจากการจำกัดจำนวนหน้าจึงควรใช้หน้ากระดาษให้ได้ประโยชน์มากที่สุด และนำเสนอสารสนเทศให้ตรงประเด็น กระชับ และไม่ใช่คำฟุ่มเฟือย

- หน่วยงานสามารถเลือกใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานได้โดยไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ทั้งในรูปแบบพรรณนา ตาราง และรูปภาพ โดยมีข้อเสนอแนะกว้าง ๆ ถึงรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้
 - **การตอบแบบพรรณนา** เหมาะสำหรับคำถามที่ต้องการให้รายละเอียดที่ครบถ้วน วิธีการทำงาน ข้อดีของการตอบแบบพรรณนา คือ ใช้เนื้อที่บรรยายมาก และผู้เขียนต้องมีทักษะในการเขียนบรรยาย
 - **การตอบโดยใช้ตาราง** นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการคำตอบในรูปของตัวเลข หรือต้องการอธิบายเหตุผลในแต่ละช่องต่อเนื่องกันแต่การตอบในรูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับคำถามประเภทที่มีรายละเอียดมาก หรือต้องการเห็นข้อมูลในภาพรวม
 - **การตอบโดยใช้แผนภาพหรือแผนผัง (Flow หรือ Model)** นิยมใช้กับคำถามที่ต้องการอธิบายภาพรวมความเชื่อมโยงของแต่ละขั้นตอน ข้อดีของการตอบคำถามในรูปแบบนี้ คือ ผู้อ่านไม่เข้าใจแผนภาพหรือแผนผังที่แสดง จึงต้องอธิบายแผนภาพประกอบด้วย

การใช้รูปแบบใด ๆ หรือใช้หลายรูปแบบผสมผสานกัน ขึ้นกับความเหมาะสมของแต่ละคำถามและความถนัดของผู้จัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ ผู้เขียนต้องมั่นใจว่ารูปแบบการตอบคำถามใด ๆ ที่ใช้สามารถให้ข้อมูลที่ตอบสนองต่อคำถามหรือข้อกำหนดของเกณฑ์ และเป็นสิ่งที่ผู้อื่นสามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย

คำอธิบาย

แบบฟอร์ม 5 ส่วนที่ 3

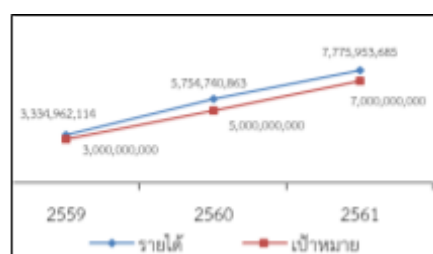
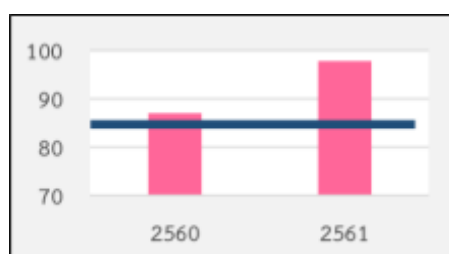
การจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0

หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)

หมวด 7 ให้อธิบายถึงสารสนเทศ “ในขณะที่เกิดขึ้นจริง” เพื่อประเมินและปรับปรุงกระบวนการผลิตและบริการโดยมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ของส่วนราชการโดยรวม โดยเขียนอธิบายไม่เกิน 5 หน้า

แนวทางการตอบคำถามหมวดผลลัพธ์ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้

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



ตัวอย่างการแสดงผลกราฟ

- ตัวชี้วัดบางตัวที่เป็นข้อเฉพาะหรือระบบหรือคำเฉพาะของหน่วยงาน ควรมีคำอธิบายโดยสรุปสั้นๆ ให้สามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการวัดผลลัพธ์นั้น
 - ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับหน่วยงานในประเทศ/ต่างประเทศที่มีพันธกิจคล้ายกัน หรือ หน่วยงานอื่นๆ (ถ้ามี)
 - อธิบายเนื้อหาของผลลัพธ์ด้วย (นอกเหนือจากกราฟและตาราง ควรมีคำอธิบายของผลลัพธ์นั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ ควรมีคำชี้แจงประกอบ)
- การตอบคำถามในหมวด 7 เป็นการแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้กำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น
 - ให้อธิบายผลลัพธ์และตัวชี้วัดผลลัพธ์ของทุกหมวด โดยแบ่งเป็น
 - 7.1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิรูปราชการของส่วนราชการ ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งผลลัพธ์ที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และผลลัพธ์จากตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ
 - 7.2 ตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

- 7.3 ตัวชี้วัดด้านบุคลากร** เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคลและเครือข่ายในการพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและเครือข่ายในการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน เพื่อให้มีสมรรถนะสูง
- 7.4 ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ** เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ
- 7.5 ตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม** เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ
- 7.6 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการจัดการกระบวนการ** เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

โครงสร้างของเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0

