

**แนวทางการรับสมัคร
รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ประจำปี พ.ศ. 2562**

วันที่ 12 ธันวาคม 2561

ณ ห้องจตุรทิศ ชั้น 3 โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน พระราม 9 กรุงเทพฯ



รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

สัญลักษณ์

รูปยอดเขาสูง มีดวงดาวเจ็ดจรัสอยู่ด้านบน ฉากหลังเป็นพื้นธงโบกสะบัด

องค์ประกอบ

ดวงดาวเปล่งประกายสุกใส

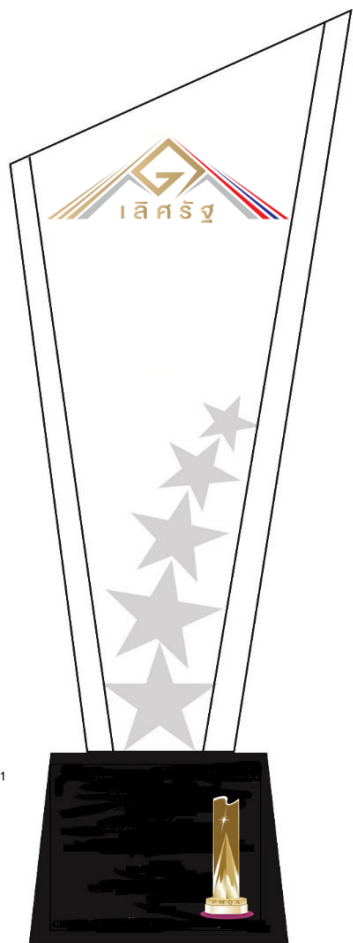
หมายถึง ความสำเร็จ จุดหมาย จุดสูงสุด ความเป็นเลิศ

ยอดเขาสูง

หมายถึง หนทางยาวไกล ต้องมานะบากบั่น ต้องก้าวเดินไปอย่างช้า ๆ ด้วยความระมัดระวัง และมั่นคง

พื้นธงโบกสะบัด

หมายถึง ความยินดีในความสำเร็จที่มอบให้กับองค์กรที่ได้รับรางวัล



1. ทิวมา สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1 มติ ครม. วันที่ 28 มิ.ย. 48

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนากระบวนการมีประสิทธิภาพ

2 Certified FL/รางวัล PMQA

- พ.ศ. 2554 เริ่มตรวจ Certified FL
- พ.ศ. 2555 เริ่มรับสมัครรางวัล PMQA

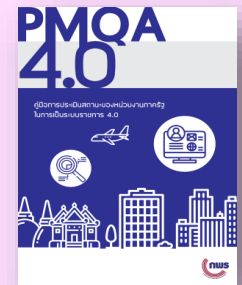
3 เกณฑ์ PMQA 2558

มติ อ.ก.พ.ร. PMQA วันที่ 20 ตุลาคม 2557 เห็นชอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558



4 มติ คร.ม.วันที่ 1 พ.ค. 61

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐ (กรม จังหวัด องค์การมหาชนพัฒนา องค์การสื่ระบบราชการ 4.0 และให้ สำนักงาน ก.พ.ร. ตรวจสอบรับรอง สถานะการเป็นระบบราชการ 4.0



ตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ



ภาคสมัครใจ



พ.ศ. 2547 – 2551

- ศึกษาและพัฒนา เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวด
- ดำเนินการนำร่อง
- กำหนดเป็นตัวชี้วัดเลือก
- กำหนดเป็นตัวชี้วัดบังคับของส่วนราชการ

พ.ศ. 2552 – 2554

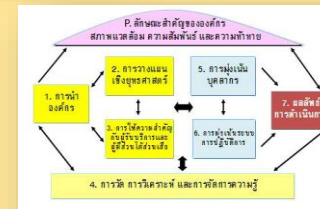
จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานชั้น (Fundamental Level) และกำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินการ ดังนี้

- ส่วนราชการระดับกรม และจังหวัด ให้ดำเนินการมีงบประมาณละ 2 หมวด (ดำเนินการครบ 6 หมวด ในงบประมาณ พ.ศ. 2554)
- สถาบันอุดมศึกษา กำหนดให้ดำเนินการมีงบประมาณละ 3 หมวด (ดำเนินการครบ 6 หมวด ในงบประมาณ พ.ศ. 2553)

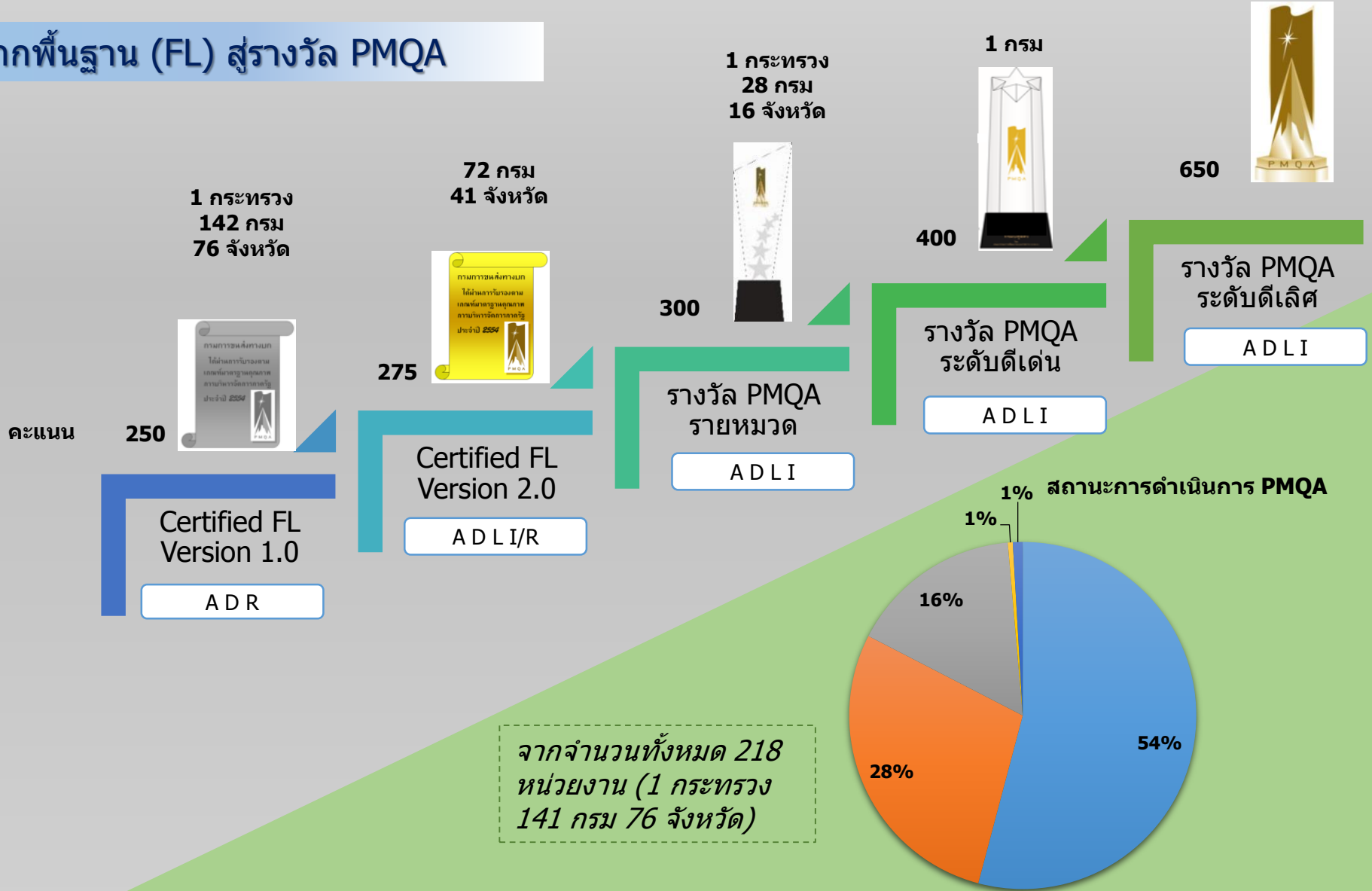
พ.ศ. 2555 เป็นต้นไป

ดำเนินการในภาคสมัครใจ (ปี 2555 เริ่มในระดับกรม และปี 2556 ในระดับจังหวัด) โดย

- เปิดรับส่วนราชการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (Certified FL) ให้สมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



จากพื้นฐาน (FL) สู่วางวัล PMQA



ประเภทรางวัลที่เปิดรับสมัคร

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น

PMQA ฉบับ พ.ศ. 2558

PMQA 4.0

New



รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด

หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้

หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

แนวทางการรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562



เงื่อนไขการสมัคร

รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายนาม

- ✓ เป็นส่วนราชการ ระดับกระทรวง / กรม / จังหวัด / สถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น ที่ผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐานมาแล้ว
- ✓ สมัครได้ไม่เกิน 3 หมวด

รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น

- ✓ กรณีรางวัลระดับดีเด่น (PMQA 2558) เคยได้รับรางวัล PMQA มาแล้วอย่างน้อย 2 หมวด
- ✓ กรณีรางวัลระดับดีเด่น (PMQA 4.0) เป็นหน่วยงานตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 พ.ค. 2561 (กรม จังหวัด และองค์การมหาชน)

เงื่อนไขอื่นๆ

- ✓ เป็นหน่วยงานที่มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ เป็นที่ยอมรับ และไม่มีเรื่องเสื่อมเสียปรากฏเป็นข่าวในสังคม

NEW หน่วยงานของรัฐที่เคยได้รับรางวัลฯ ในระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2557 สามารถสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐฯ ที่เคยได้รับรางวัลแล้ว เพื่อขอรับการตรวจประเมินยืนยันมาตรฐานและความโดดเด่นของการดำเนินการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง

- ✓ กรณีหน่วยงานที่สมัครรางวัลระดับดีเด่นพร้อมกับรางวัลรายนาม หากผลการพิจารณาผ่านเกณฑ์ระดับดีเด่นแล้ว จะไม่พิจารณารางวัลรายนามในปีนั้น



ประเภทรางวัล

รายการ (300 คะแนน)

รางวัลฯ หมวด 1	ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม
รางวัลฯ หมวด 2	ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
รางวัลฯ หมวด 3	ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
รางวัลฯ หมวด 4	ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้
รางวัลฯ หมวด 5	ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
รางวัลฯ หมวด 6	ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

หมวด	เกณฑ์การให้คะแนน	รางวัลฯ หมวด 1	รางวัลฯ หมวด 2	รางวัลฯ หมวด 3	รางวัลฯ หมวด 4	รางวัลฯ หมวด 5	รางวัลฯ หมวด 6
1	120	60	30	30	30	30	30
2	80	20	40	20	20	20	20
3	110	27.5	27.5	55	27.5	27.5	27.5
4	100	25	25	25	50	25	25
5	90	22.5	22.5	22.5	22.5	45	22.5
6	100	25	25	25	25	25	50
7.1	60	18	18	15	15	15	18
7.2	70	17.5	17.5	21	17.5	17.5	17.5
7.3	70	17.5	17.5	17.5	17.5	21	17.5
7.4	70	21	17.5	17.5	17.5	17.5	17.5
7.5	60	15	18	15	15	15	15
7.6	70	17.5	17.5	17.5	21	17.5	21
รวม	1000	300	300	300	300	300	300



เกณฑ์การให้คะแนน



ประเภทรางวัล

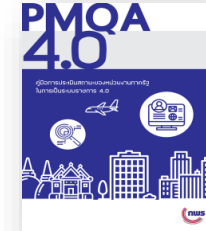
ดีเด่น (400 คะแนน)

รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น พิจารณาโดยใช้

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558



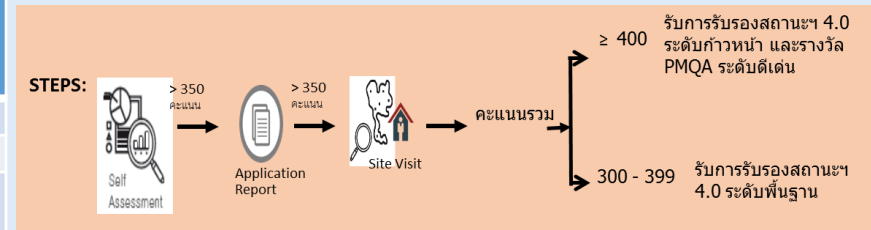
เกณฑ์การประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0



หรือ

58

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

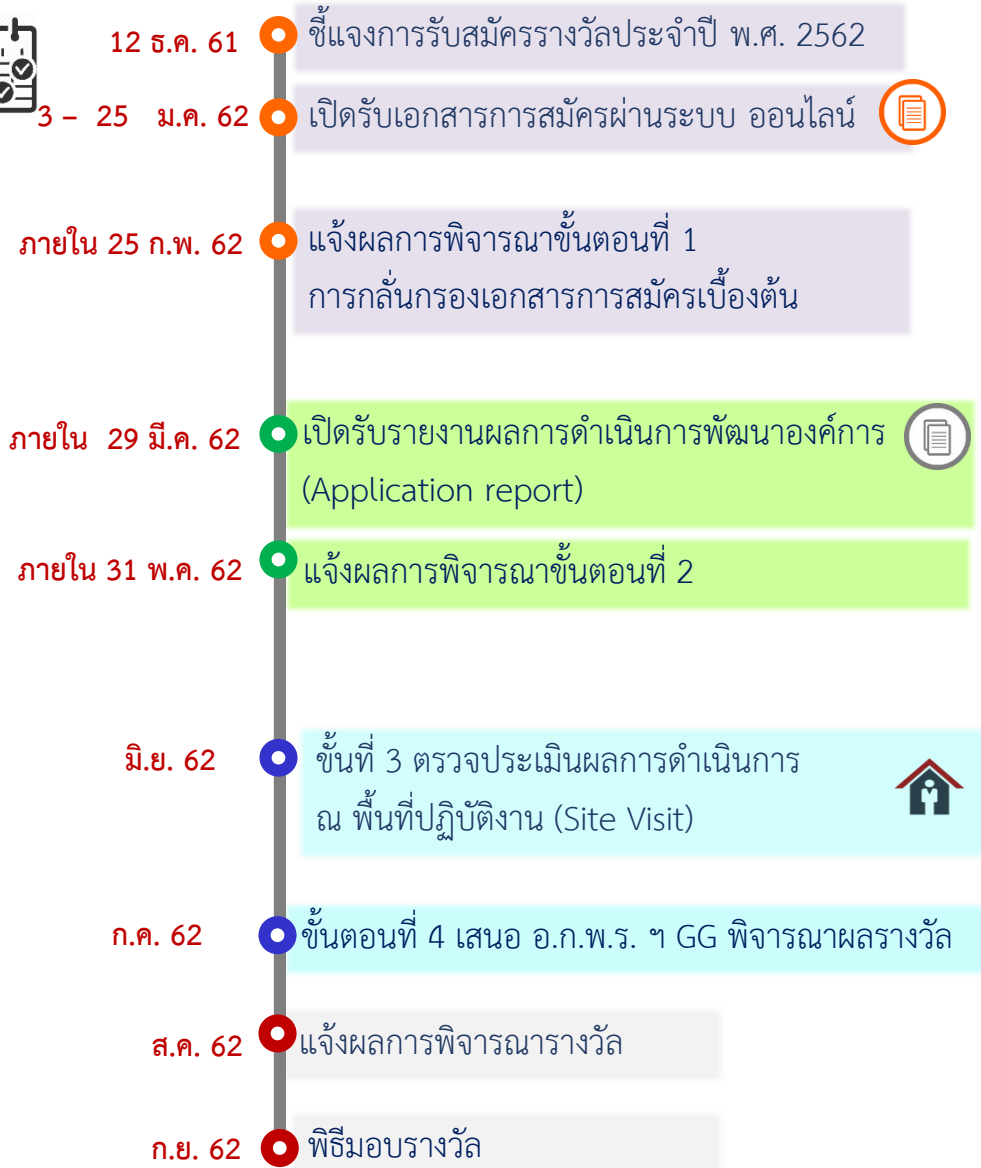


เกณฑ์การให้คะแนน

4.0

- ผลการตรวจประเมินทุกหมวด (หมวด 1 – 7) ตามเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (ดังภาพที่ 3) มีคะแนนรวมตั้งแต่ 400 คะแนนขึ้นไป และได้รับการรับรองสถานะการเป็นหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า
- ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐที่มีผลการตรวจประเมิน ระหว่าง 300 - 399 คะแนนขึ้นไป จะได้รับการรับรองสถานะการเป็นหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ระดับพื้นฐาน

ปฏิทินการรับสมัครและแนวทางการพิจารณารางวัลฯ



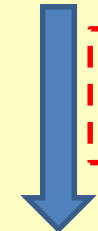
แนวทางการพิจารณารางวัล

พิจารณา เอกสารการสมัคร เบื้องต้น
(คณะทำงานกลั่นกรองฯ)

KPI & ผลการประเมิน ความพร้อม/ ความเป็น 4.0



Application Report
(คณะทำงานกลั่นกรอง ฯ)



ประชุมสรุปผลการตรวจ App. ร่วมกับคณะทำงานตรวจ ประเมินรางวัลฯ ในพื้นที่

Site – visit

(คณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ ในพื้นที่)



การประชุมสรุปผลการตรวจในพื้นที่ปฏิบัติงาน

ตัดสินรางวัล

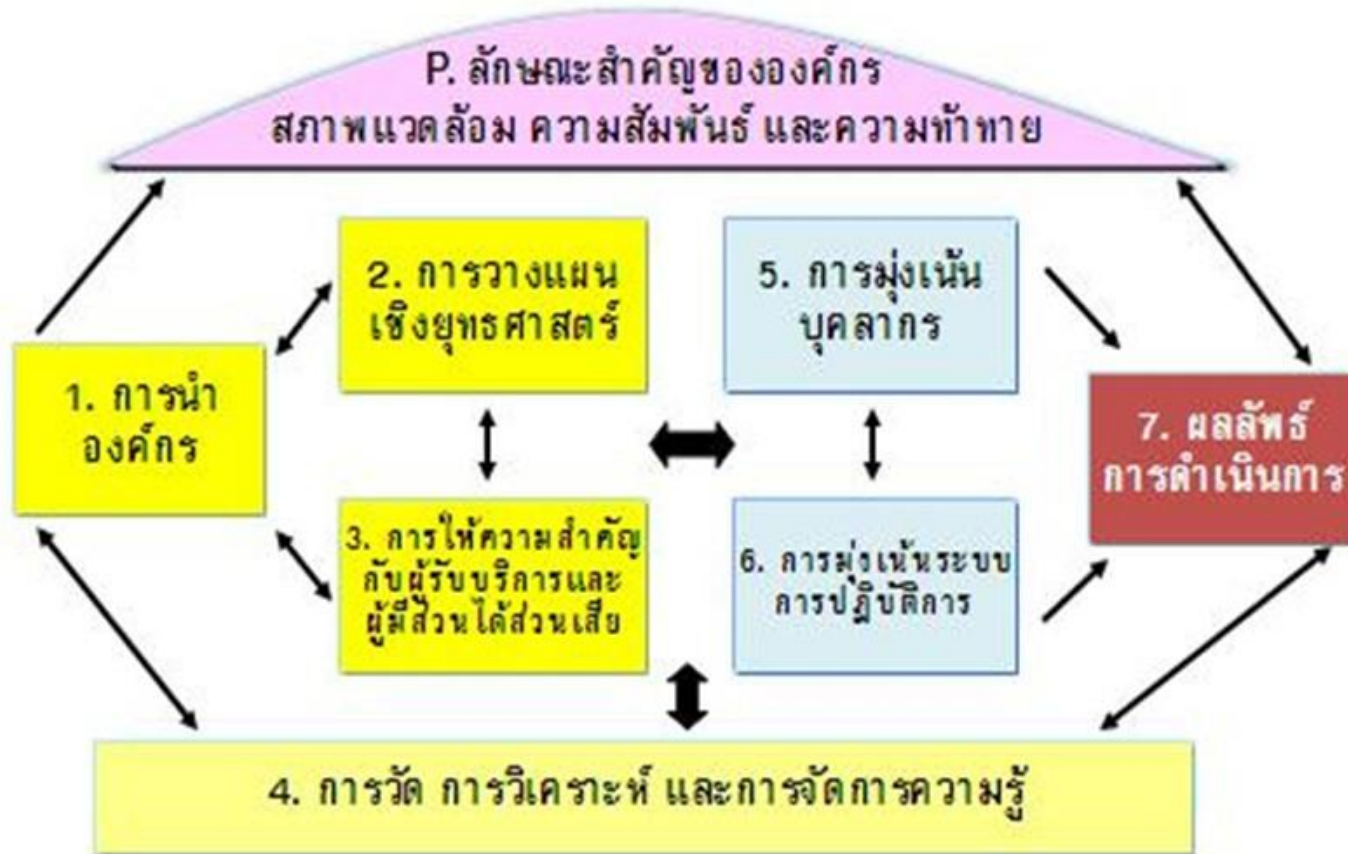
(อ.ก.พ.ร. GG)



เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558

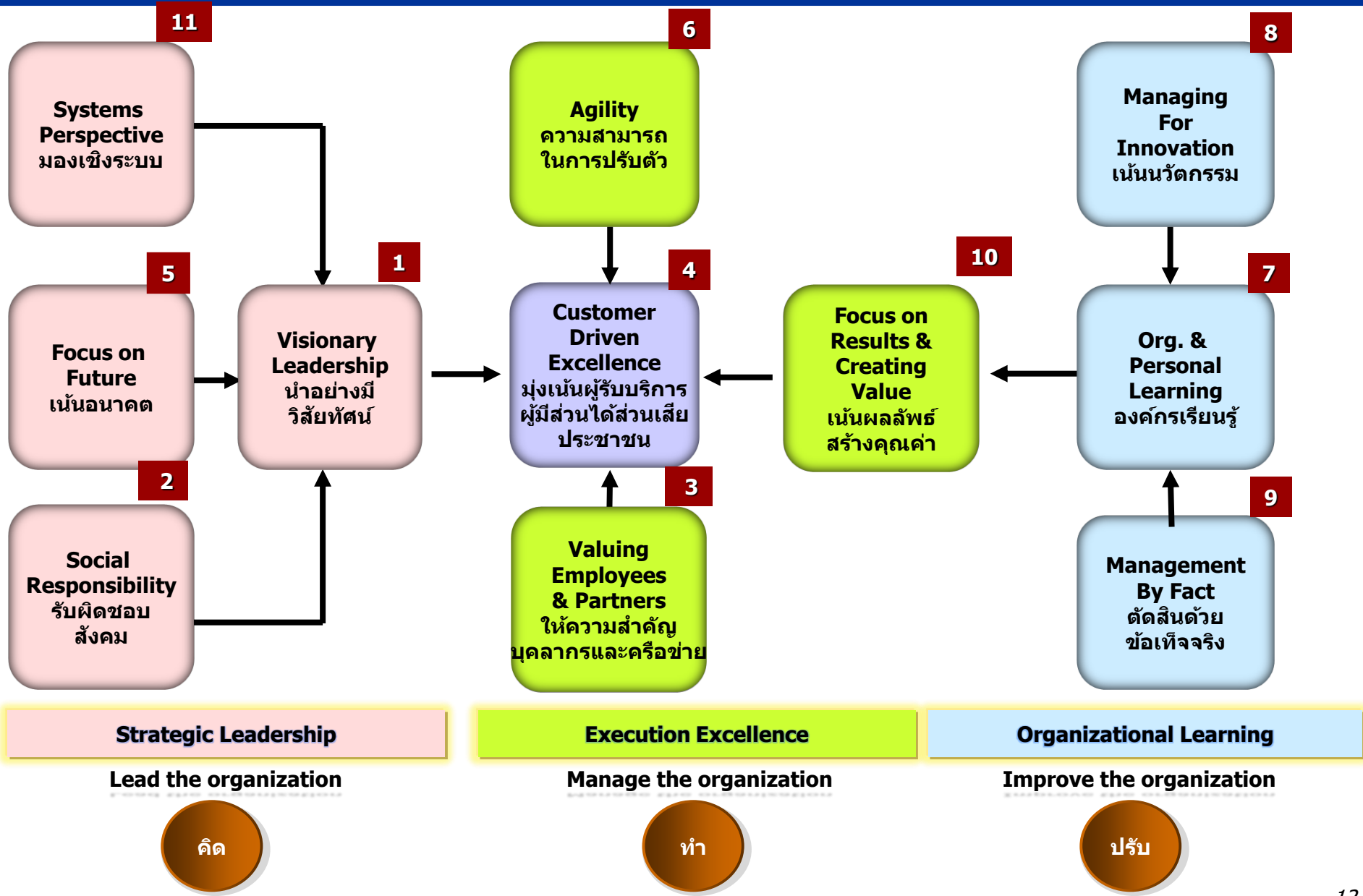


PMQA model



- 1. OP 13 คำถาม
- 2. เกณฑ์ PMQA 7 หมวด 89 คำถาม

หลักคิด : 11 Core Values



เน้นการมองภาพรวมขององค์การที่อธิบายถึง สิ่งที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ สภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม รวมทั้งสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

P.1 ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย
- (2) วิสัยทัศน์และค่านิยม
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

- (6) โครงสร้างองค์การ
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกัน

การกำหนดบริบทสำหรับส่วนราชการและการตอบ
ข้อกำหนดของเกณฑ์ PMQA หมวด 1-7

P.2 สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

- (12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระดับการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

การช่วยให้ส่วนราชการทำความเข้าใจความท้าทายที่สำคัญของส่วนราชการ และระบบการทำงาน เพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบเชิงการแข่งขันอย่างยั่งยืน

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชั้นนำและขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความยั่งยืน การสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความผูกพัน การสร้างนวัตกรรม และผลการดำเนินการที่ดี

1.1 การนำองค์การโดย ผู้บริหารของส่วนราชการ

- **วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ**
 - การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ
 - การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม
 - การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน
- **การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ**
 - การสื่อสารสร้างความผูกพันทั้งภายในและภายนอก
 - การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

1.2 การกำกับดูแลองค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม

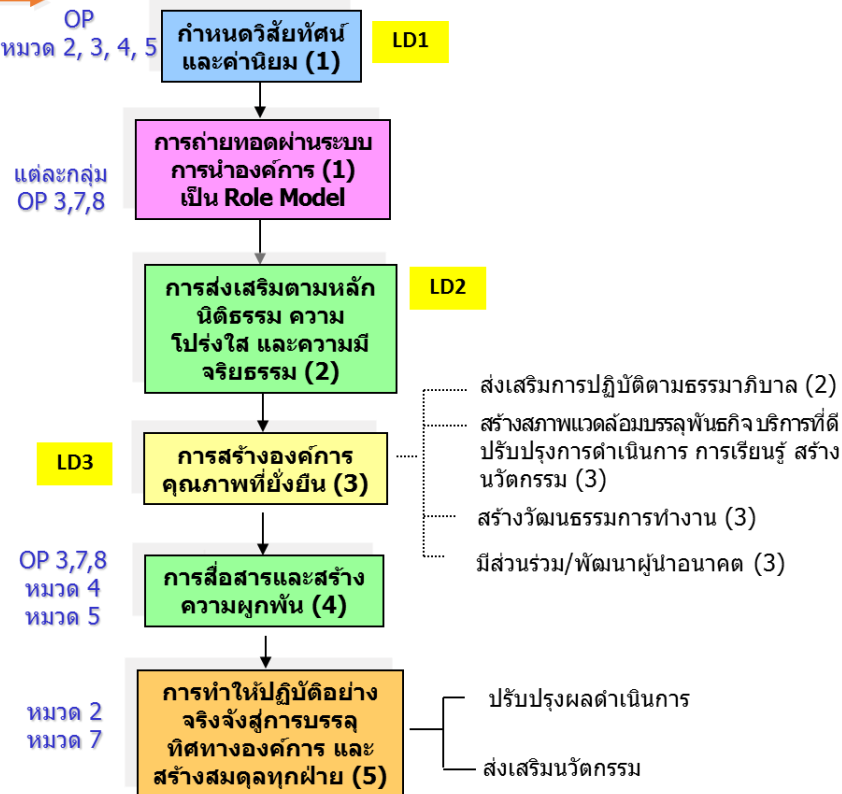
- **การกำกับดูแลองค์การ**
 - ระบบการกำกับดูแลองค์การ
 - การประเมินผลการดำเนินการ
- **การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม**
 - การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
 - การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- **ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ**
 - การคำนึงถึงความผาสุกของสังคม
 - การสนับสนุนชุมชนให้เข้มแข็ง

หมวด 1 การนำองค์การ

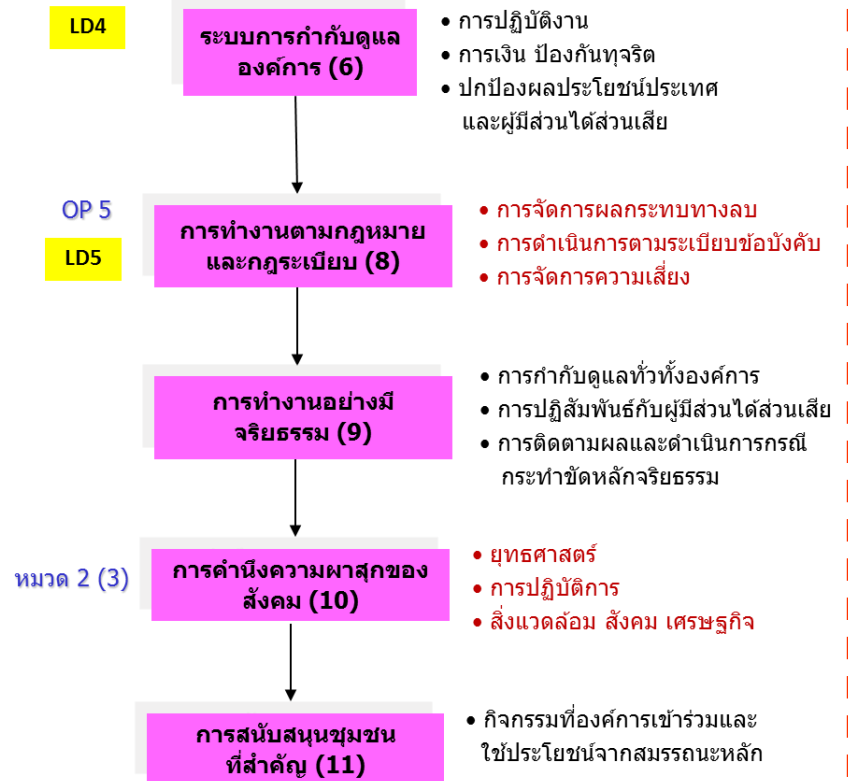
เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความยั่งยืน การสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความผูกพัน การสร้างนวัตกรรม และผลการดำเนินการที่ดี

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

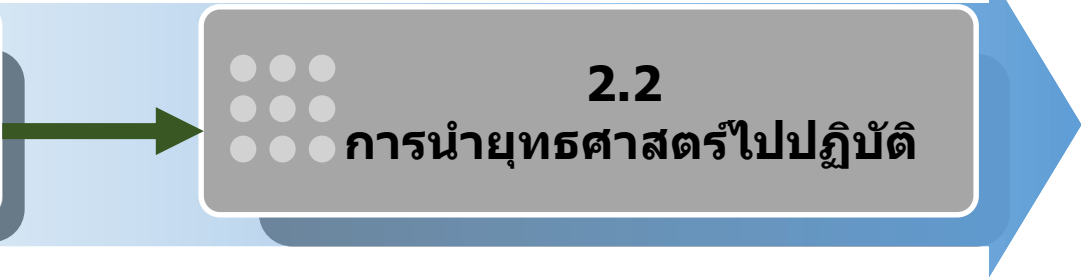


1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม



ระบบประเมินผลผู้บริหาร (7)

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ กำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ ในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ



❑ กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- การสร้างสภาพแวดล้อมสนับสนุนนวัตกรรม กำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
- การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์
- ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์การ

❑ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

❑ การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการ
- การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
- การจัดสรรทรัพยากร
- แผนด้านทรัพยากรบุคคล
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
- การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

❑ การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ กำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ ในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ทิศทางองค์การ

การกำกับดูแล-ความรับผิดชอบต่อสังคม

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

OP
หมวด 3
หมวด 4
หมวด 7

- ความท้าทาย ความได้เปรียบ
- ความเสี่ยงคุกคามความยั่งยืน
- จุดบอด
- ความสามารถนำไปปฏิบัติ
- ความสมดุลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก
- โอกาสสร้างนวัตกรรม

การรวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูล-สารสนเทศ และ กำหนดยุทธศาสตร์ (3) และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (5), (6)

SP2

การวางแผนยุทธศาสตร์ (1)

SP1

- มุ่งเน้นอนาคต พัฒนาเพื่อความเป็นผู้นำในการแข่งขัน

หมวด 6

ออกแบบระบบงาน (4)

- สมรรถนะหลักของส่วนราชการ
- เชื่อมโยงผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ ผู้ให้ความร่วมมือ
- การสร้างคุณค่าให้ผู้มีส่วนเสีย ปรับปรุง นวัตกรรม เรียนรู้

2.2 การยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

OP
หมวด 4

- การจัดสรรทรัพยากร (9)
- ตัววัดผลการดำเนินการ (11)

SP4

การจัดทำแผนปฏิบัติการ (7)

SP3

- ความสอดคล้องของแต่ละแผน ผู้ส่งมอบ ผู้ให้ความร่วมมือ
- จัดลำดับความสำคัญแต่ละกิจกรรม

การสื่อสาร

การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (8)

หมวด 5

แผนด้านทรัพยากรบุคคล (10)

การปรับเปลี่ยนแผนฯ (12)

การติดตามผลการดำเนินการ (13)

สร้างสภาพแวดล้อม สนับสนุนนวัตกรรม (2)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1

สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

☐ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
- สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

☐ การประเมินความพึงพอใจและการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความพึงพอใจเปรียบเทียบคู่แข่ง/คู่เทียบ
- ความไม่พึงพอใจ

3.2

การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

☐ ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผลผลิตและการบริการ
- การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

☐ การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การจัดการความสัมพันธ์
- การจัดการกับข้อร้องเรียน

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ การใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้าง นวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

OP
หมวด 4

การรับฟัง เรียนรู้ รวบรวมข้อมูล สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปัจจุบัน (1) และอนาคต (2)

CS1

หมวด 4

การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน (3) ไม่พึงพอใจ (5) และเทียบคู่เทียบ (4)

CS2, CS3

หมวด 2 (2.1 การวางแผนยุทธศาสตร์)
หมวด 6 (5) จัดลำดับการปรับปรุง กระบวนการ-การบริการ

3.2 การสร้างความผูกพัน

OP 7
หมวด 4

กำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและบริการ (6)

การสื่อสาร (7) CS4

OP 7
หมวด 2
หมวด 6

การใช้สารสนเทศปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมตอบสนองความต้องการ (7) และจำแนกกลุ่มปัจจุบัน-อนาคต (8)

หมวด 4
หมวด 6

สร้างความสัมพันธ์ (9)

การจัดการข้อร้องเรียน (10) CS5

การสื่อสารทั่วถึง เรียนรู้ ปรับปรุง และสร้าง นวัตกรรม สู่องค์การยั่งยืน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์กรมาใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

4.1

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- ❑ **การวัดผลการดำเนินการ**
 - ต้ววัดผลการดำเนินการ
 - ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
 - ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ความคล่องตัวของ การวัดผล
- ❑ **การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ**
 - การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ
- ❑ **การปรับปรุงผลการดำเนินการ**
 - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
 - ผลการดำเนินการในอนาคต
 - การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

4.2

การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ❑ **ความรู้ของส่วนราชการ**
 - การจัดการความรู้
 - การเรียนรู้ระดับองค์กร
- ❑ **ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศ**
 - คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
 - ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
 - คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
 - ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์การมาใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ

ติดตามผลการปฏิบัติงาน (หมวด 6)
ผลการดำเนินการ (หมวด 2)

ตัววัดผล การเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศ (1)
ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (2)
ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3)

IT1

ทบทวนผลการดำเนินการ (หมวด 1)
วางแผนยุทธศาสตร์ (หมวด 2)

ระบบวัดผลตอบสนอง
การเปลี่ยนแปลง (4)

• ระบบการจัดการผลการดำเนินการสอดคล้อง-บูรณาการ

การวิเคราะห์และทบทวนผล (5)

IT2

OP (13)

การปรับปรุงผลการดำเนินการ (ค)

• หา Best Practice
• คาดการณ์ผลในอนาคต
• ปรับปรุงต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

OP (4)

ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ข้อมูลสารสนเทศ (11)
- Hardware-Software (13)

• ความพร้อมใช้งาน (12) ต่อเนื่อง
รวมถึงภาวะฉุกเฉิน (13)

IT4

• แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือ ทันกาล ใช้งานง่าย ปลอดภัย เป็นความลับ

IT3

การจัดการความรู้ (9) การเรียนรู้
ระดับองค์กร (10) การแลกเปลี่ยน
เรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (6)

หมวด 1 (3)



การจัดการความรู้ ปรับปรุง
สร้างนวัตกรรม และเพิ่มขีด
ความสามารถแข่งขัน

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการด้านความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี สร้างความผูกพัน การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงการนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร



5.1

สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

5.2

ความผูกพันของบุคลากร

❑ ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- บุคลากรใหม่
- การทำงานให้บรรลุผล
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

❑ บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

- สภาพแวดล้อมการทำงาน
- นโยบายและสวัสดิการ

❑ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

- องค์กรประกอบของความผูกพัน
- วัฒนธรรมส่วนราชการ
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน

❑ การประเมินความผูกพันของบุคลากร

- การประเมินความผูกพัน
- ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

❑ การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
- ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการด้านความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี สร้างความผูกพัน การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงการนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

- ชัดความสามารถและอัตรา (1)
- บุคลากรใหม่ (2)
- จัดโครงสร้างและบริหารบุคลากร (3)
- การเตรียมความพร้อมบุคลากร (4)

ตัววัด-เป้าประสงค์

การประเมินความต้องการด้าน
ชัดความสามารถและอัตรากำลัง (ก)

HR1

การสร้างสภาพแวดล้อมการ
ทำงานให้บรรลุผล- บุคลากร
ผูกพัน (ข)

HR2

- สภาพแวดล้อมการทำงาน (5)
 - นโยบายและสวัสดิการ (6)
- (เพื่อตอบสนองความต้องการตาม (ก) และมีบรรยากาศสนับสนุนการทำงานที่ดีให้งานบรรลุผล)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

หมวด 2
หมวด 4
หมวด 7

การประเมินผล
การปฏิบัติงาน (9)

การสร้างขีดความสามารถของ
บุคลากร ให้ผลงานโดดเด่น

- ความยืดหยุ่นตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้เร็ว
- แบ่งปันความรู้ สื่อสารและเปลี่ยนสารสนเทศที่ดี
- สร้างนวัตกรรม
- สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
- มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 2
หมวด 7

การประเมินความผูกพัน (10)
เชื่อมโยงผลลัพธ์ (11)

การสร้างความผูกพัน

HR3

- องค์ประกอบความผูกพัน (7)
- วัฒนธรรมองค์กร (8)

หมวด 4
หมวด 7

การพัฒนา
บุคลากรและผู้บริหาร (ค)

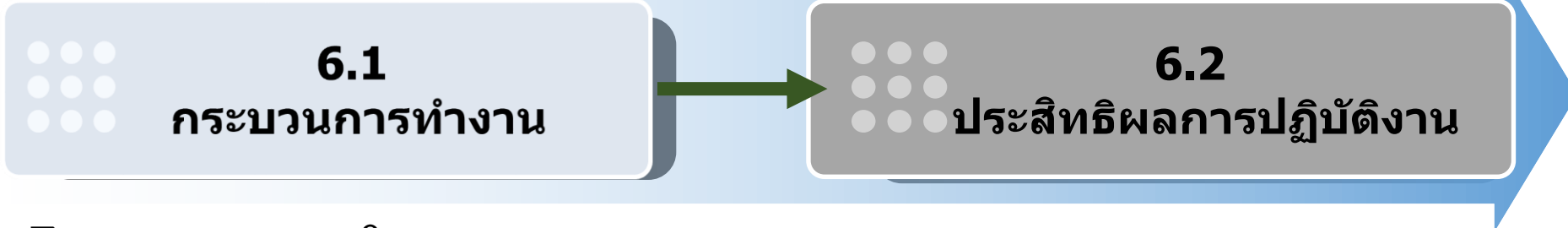
HR4

- ระบบการเรียนรู้และพัฒนา (12) และประเมินประสิทธิผลของระบบฯ (13)
- การจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่ (14)

สร้างการมีส่วนร่วมใน
การปรับปรุงและสร้าง
นวัตกรรม

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์การ ให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและสามารถส่งมอบผลผลิตแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน



❑ การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ

- แนวคิดในการออกแบบ
- ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน

❑ การจัดการกระบวนการ

- การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
- กระบวนการสนับสนุน
- การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

❑ การควบคุมต้นทุน

- การควบคุมต้นทุน

❑ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

❑ การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย และต่อภาวะฉุกเฉิน

- ความปลอดภัย
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

❑ การจัดการนวัตกรรม

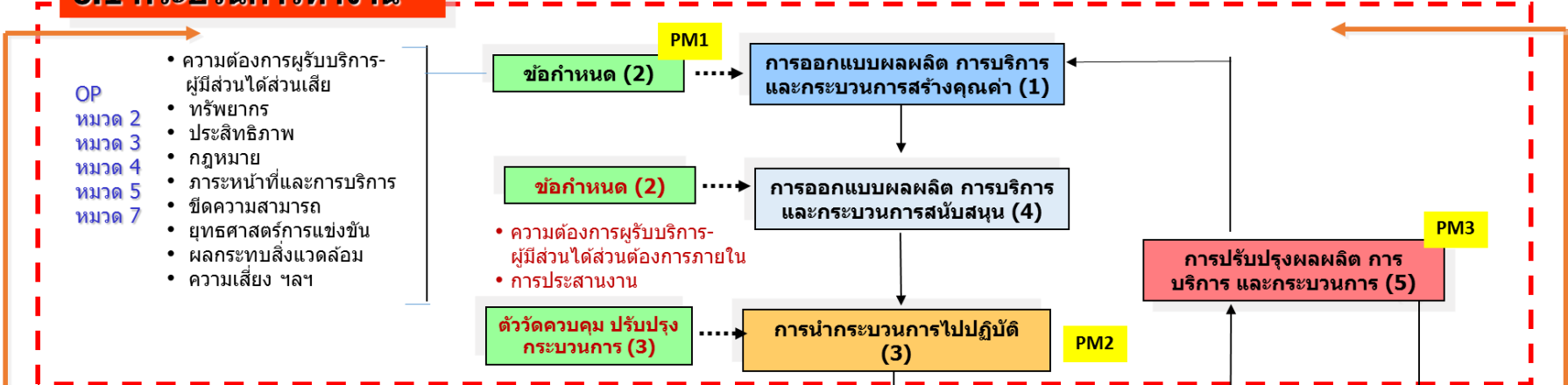
- การจัดการนวัตกรรม

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

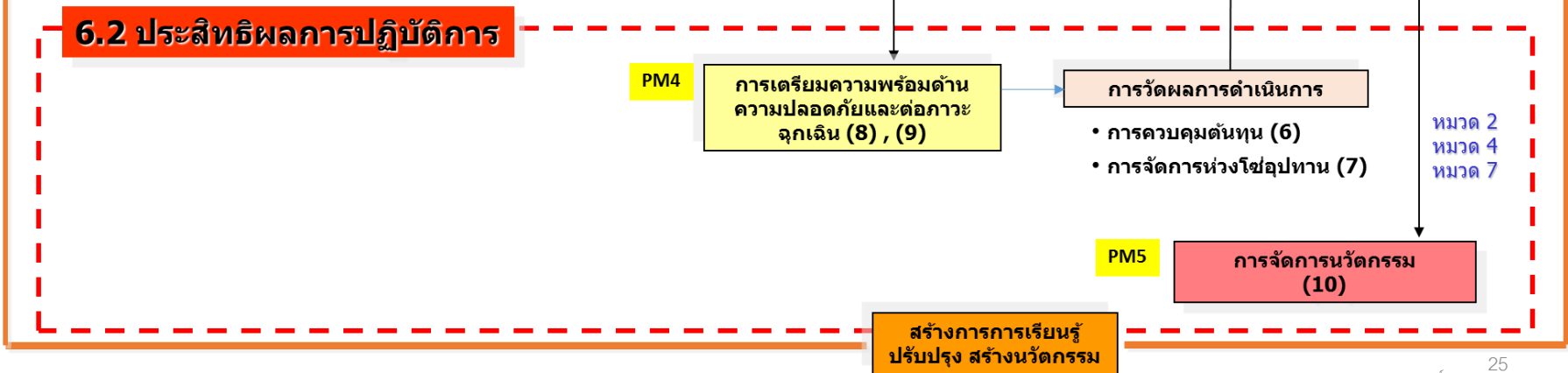
เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์การ ให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและสามารถส่งมอบผลผลิตแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน



6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ



แนวทางการพิจารณารางวัล



ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจพิจารณาผลลัพธ์การดำเนินการ # LeTCLi



มิติที่ 1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล
และการบรรลุพันธกิจ

ผลผลิตและบริการตามพันธกิจ

ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ



มิติที่ 2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญ
กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความพึงพอใจ

การให้ความสำคัญ



มิติที่ 3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

บรรยากาศการทำงาน

ความผูกพัน

การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ



มิติที่ 4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ
และการกำกับดูแลส่วนราชการ

การนำองค์การ

กฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ

การกำกับดูแลองค์การ

การประพฤติตามหลักนิติธรรม
ความโปร่งใส และจริยธรรม



มิติที่ 5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ
การเงินและการเติบโต

ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ
และการเงิน

การเติบโต



มิติที่ 6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ
กระบวนการและการจัดการ
ห่วงโซ่อุปทาน

ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของ
กระบวนการ

การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล และการบรรลุพันธกิจ

- ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
- ตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์
- ตัวชี้วัดตามผลผลิตงบประมาณ
- ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจของส่วนราชการ
- ตัวชี้วัดของการบรรลุแผนงานและโครงการทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- ตัวชี้วัดตามการบริหารความเสี่ยง
- ตัวชี้วัดการรับรู้ เข้าใจ และการนำไปปฏิบัติ



7.2

ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ร้อยละความไม่พึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- จำนวนข้อร้องเรียน
- จำนวนคำชมเชย
- จำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น
- จำนวนการบริการใหม่
- จำนวนช่องทางบริการใหม่
- ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้รับบริการได้รับ (เช่น ต้นทุน การรับบริการที่ลดลง ระยะเวลาในการรับบริการที่ลดลง เป็นต้น)



ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

7.3

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

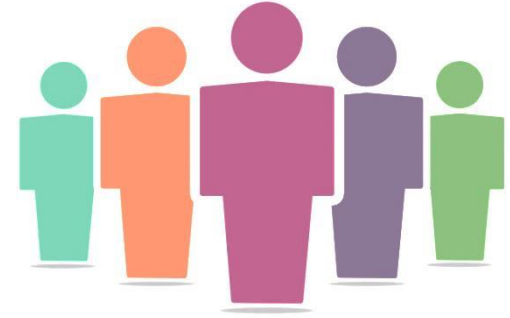
- ร้อยละของบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้น
- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมและเพียงพอ
- ร้อยละความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่หน่วยงานจัดหาให้
- จำนวนวันในการพัฒนาของบุคลากรแต่ละคน
- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับรางวัลและคำชมเชย
- ร้อยละความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร
- ร้อยละของอัตราการลาออก / โอนย้าย



7.4

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ

- ร้อยละของความพึงพอใจต่อผู้บริหาร
- จำนวนรางวัลทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก
- ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อส่วนราชการ
- ผลตรวจจากหน่วยงานภายนอกและภายในแยกตามหน่วยงาน
- จำนวนข้อเสนอแนะที่นำไปแก้ไขปรับปรุง
- ร้อยละของข้อร้องเรียนทางวินัยที่ได้รับการแก้ไข
- จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านความไม่โปร่งใส จริยธรรม
- ร้อยละความพึงพอใจของสังคมชุมชนที่มีต่อการดำเนินการสนับสนุนชุมชน



ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

7.5

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต

- ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณ
- ร้อยละของการประหยัดพลังงาน
- ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วย
- ร้อยละความสำเร็จของการประเมินความคุ้มค่า



7.6

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
- ร้อยละความสำเร็จของการรักษาระยะเวลามาตรฐาน
- เสถียรภาพของระบบ IT (จำนวนครั้งของระยะเวลาที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้)
 - อัตราการป้องกันไวรัส/การถูกบุกรุกจากแฮกเกอร์ได้สำเร็จ)
- จำนวนนวัตกรรม/การปรับปรุงกระบวนการ
- ค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมิน ทดลอง ตรวจสอบ
- ต้นทุนการบริการและการบริหารที่ลดลง
- ระยะเวลาอคอยเฉลี่ยที่ลดลง
- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมในการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- จำนวนครั้งในการซ้อมแผนฉุกเฉินต่อปี
- ระยะเวลาที่ไม่สามารถดำเนินการได้จากภาวะฉุกเฉิน
- ระยะเวลาที่ใช้ในการเคลื่อนย้าย
- ต้นทุนในการให้บริการลดลง



การประเมินองค์การตามหมวด 1 - 6

ประเมินการนำกระบวนการและแนวทางต่าง ๆ มาใช้ในองค์การ โดยถามคำถาม 4 ข้อ

A

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการตอบสนองข้อกำหนด
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการ
- ระดับการนำไปใช้ซ้ำและบนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ

D

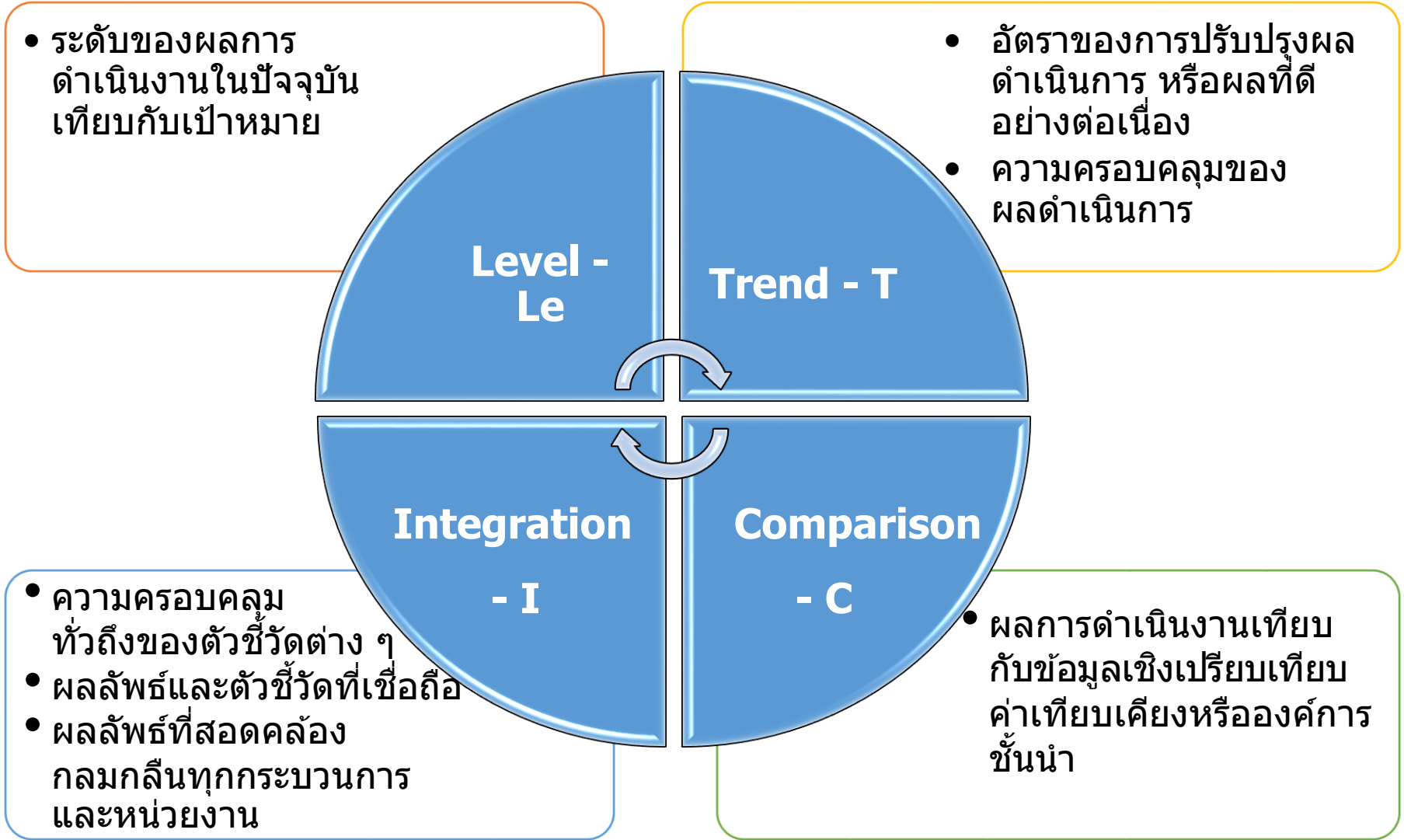
- การใช้แนวทางตอบสนองข้อกำหนด
- ใช้อย่างคงเส้นคงวา
- ใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

L

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น ผ่านวงรอบการประเมินและปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงก้าวกระโดด และการใช้นวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้จากการปรับปรุงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง

I

- แนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนราชการ
- การใช้ตัววัดสารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมกันระหว่างกระบวนการ และหน่วยงานต่าง ๆ
- แผนงานกระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติสอดคล้องกลมกลืนในทุกกระบวนการ และทุกหน่วยงาน



เกณฑ์การประเมินสถานะการของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

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



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

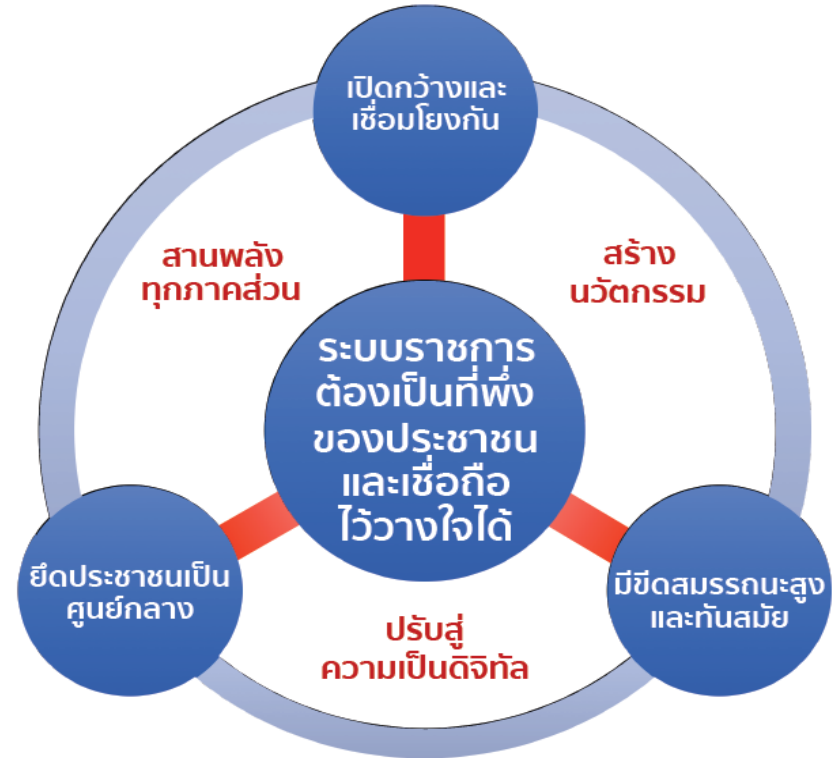
- Responsiveness
- Demand driven
- Public accessibility
- Result oriented
- Service improvement
- Service personalization
- Happy citizen



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

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

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



Collaboration

การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation

การสร้างนวัตกรรม



Digitalization

การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0



1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้



6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์การและในระดับปฏิบัติการ



2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า



7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้



3. แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว



8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง



4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน



9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์การที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี



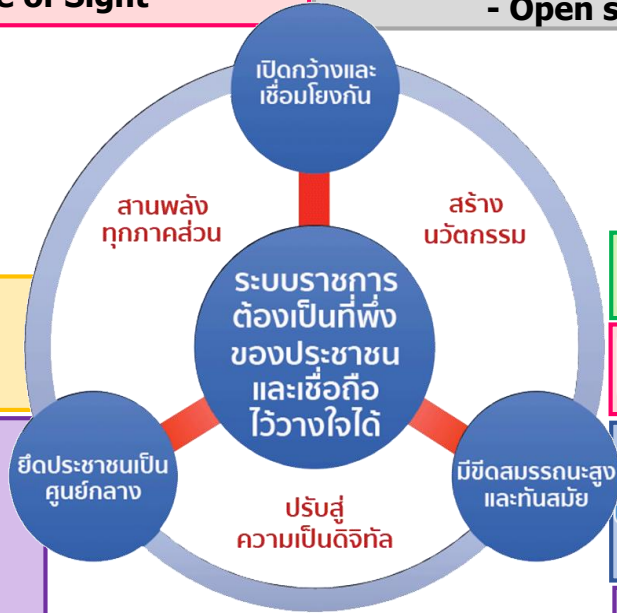
5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับการประชุมงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย



10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุก รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0

- | | |
|--|---|
| หมวด 1 <ul style="list-style-type: none"> - Leadership role model - Public Accountability - Integrity & Transparency | หมวด 4 <ul style="list-style-type: none"> - Data Sharing - Public data Accessibility - Information Disclosure - Proactive & customized |
| หมวด 2 <ul style="list-style-type: none"> - Strategic Thinking & objectives - Strategic Alignment - Collaboration network - Strategic Line of Sight | หมวด 6 <ul style="list-style-type: none"> - Digitalization - End-to-end process flow - Cross-boundary management - Open system & Open Access |



- | |
|---|
| หมวด 3 <ul style="list-style-type: none"> - Demand Driven - Personalized service - Innovative service (Gov. Lab) |
| หมวด 5 <ul style="list-style-type: none"> - Proactive to customer needs - Problem-solver to improve service quality - Public Entrepreneurship - Happy worker & Happy citizen |
| หมวด 6 <ul style="list-style-type: none"> - Citizen centric designed concept - Digitalized service process - Integrated service - Horizontal approach |
| หมวด 7 <ul style="list-style-type: none"> - Results-oriented - Creating value - Doing more & better with less - Better Business |

- | |
|---|
| หมวด 1 - Aligning & Empower |
| หมวด 2 - Strategic Collaboration
- Actionable policy solution |
| หมวด 4 - Digitalization & Administration
- Digital technology application
- Big data analysis
- Organization Learning |
| หมวด 5 - Knowledge Worker
- Educability & Ethic ability
- Trans disciplinary |
| หมวด 6 - Operational Excellence
- Virtualization & shared service |
| หมวด 7 - Efficiency & effectiveness
- Strategic achievement
- Outcome Impact (Economic, social, health, environment) |

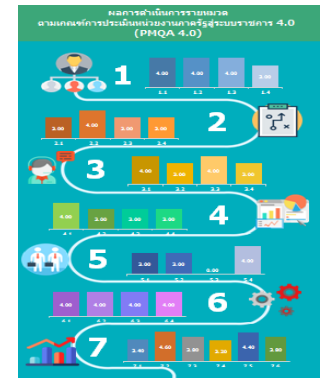
การขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ 4.0 โดยใช้ PMQA 4.0



ระบบราชการ 4.0



เกณฑ์ PMQA



PMQA 4.0

ลักษณะสำคัญขององค์กร

- 

หมวด 1
การนำองค์กร
- 

หมวด 2
การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- 

หมวด 3
การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 

หมวด 4
การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- 

หมวด 5
การมุ่งเน้นบุคลากร
- 

หมวด 6
การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
- 

หมวด 7
ผลลัพธ์การดำเนินการ



ระดับการพัฒนา 3 ระดับ

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



Goal ระบบราชการ 4.0

มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ อย่างเป็นระบบ จนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ มีแนวคิดริเริ่มไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ 4.0

มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างครบถ้วนเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ จนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการบูรณาการไปยังทุกภาคส่วน จนเกิดการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ 4.0 จนเกิดผล

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

เทียบเคียง PMQA กับ PMQA 4.0

เกณฑ์ PMQA 2558

- ประเมินโดยยึดบริบทขององค์กรเป็นตัวตั้งต้น
- เข้าใจความท้าทายขององค์กรเพื่อตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ท้าทาย
- ยึดค่านิยม 11 ประการของเกณฑ์และขององค์กรในการขับเคลื่อน
- ประเมินเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ตามพันธกิจขององค์กร

PMQA 4.0

- ประเมินโดยยึดเป้าหมายของระบบราชการ 4.0 เป็นตัวตั้งต้น
- เข้าใจความท้าทายทั้งขององค์กรและของประเทศ เพื่อตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ท้าทายและเชื่อมโยงสู่การพัฒนาประเทศ
- ยึดปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ ของระบบราชการ 4.0 ในการขับเคลื่อน
- ประเมินเพื่อตอบสนอง
 - ผลลัพธ์ตามพันธกิจขององค์กร
 - การเชื่อมโยงผลลัพธ์ขององค์กรสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและส่งเสริมการพัฒนาประเทศ



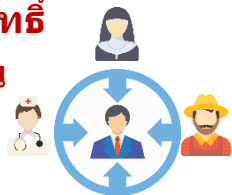

PMQA 4.0

“เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ”

หมวด 1 การนำองค์การ

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี **มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส** มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน**นวัตกรรม** **ทุกระดับ** ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน 	วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ตอบสนองพันธกิจ	วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ	สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส 	นโยบายการป้องกันทุจริตและระบบกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ	การติดตาม ปรับปรุง และรายงานผลต่อสาธารณะและหน่วยงานบังคับบัญชา	ผลการประเมินในระดับดีโดยหน่วยงานภายนอก เป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส
1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก 	สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและการสร้างเครือข่ายภายนอก	การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและบริการ	สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่มีผลกระทบสูงที่สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อน
1.4 ดำเนินถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ 	ติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	การใช้กลไกการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันกาล	ติดตามผลดำเนินการและผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่**เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ** มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของ การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



Basic (A&D)

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ

Advance (Alignment)

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาส และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน



แผนครอบคลุมทุกส่วนชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน

บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร การใช้ทรัพยากร การใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4 การติดตามผลการแก้ไขปัญหา และการรายงานผล



การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

การคาดการณ์ การแก้ไขปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

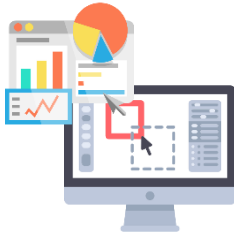
ปรับแผนตอบสนองได้ทันเวลา เชิงรุก มีประสิทธิผล

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และ **สร้างสรรค์** โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

เจตนารมณ์

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อ การบริการและการเข้าถึง



Basic (A&D)

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนอง ความต้องการที่แตกต่าง

Advance (Alignment)

วิเคราะห์เพื่อค้นหาความ ต้องการ และความคาดหวัง ใหม่

Significance (Integration)

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและ ภายนอกเพื่อวางนโยบาย เชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต

3.2 การประเมินความ พึงพอใจและความผูกพัน



การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียหลัก

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนอง ความต้องการ และแก้ปัญหา เชิงรุก

บูรณาการกับฐานข้อมูล แหล่งอื่นเพื่อการวางแผน และการสร้างนวัตกรรมใน การให้บริการ

3.3 การสร้างนวัตกรรม การบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม



การปรับปรุงบริการที่ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียหลัก

ปรับปรุงกระบวนการและ สร้างนวัตกรรมที่ตอบสนอง ความต้องการในภาพรวม และเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมที่สามารถ ออกแบบการให้บริการ เฉพาะบุคคล

3.4 กระบวนการ แก้ไขข้อร้องเรียนที่ รวดเร็วและสร้างสรรค์



กระบวนการรับข้อ ร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน





กระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนเป็นระบบ ตอบสนองรวดเร็ว ทันการณ์

ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนอง และสร้างความพึงพอใจ

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ 	การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย	การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชน โดยไม่ต้องร้องขอ
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ เพื่อการแก้ปัญหา 	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ	เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์	เชื่อมโยงผลในทุกระดับเพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ที่เกิด
4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล 	การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด	วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม	นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน
4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ 	วางแผนปรับรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ	มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน	ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการลดต้นทุน และรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และควมมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ



Basic (A&D)

การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ

Advance (Alignment)

ระบบการประเมินผลงานและความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และบรรลุยุทธศาสตร์

Significance (Integration)

นโยบายการจัดการบุคลากรสนับสนุนการทำงานให้มีคล่องตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพคล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน สร้างความร่วมมือ

สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน

เป็นทีม มีสมรรถนะสูง คล่องตัว ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก แก้ปัญหาที่ซับซ้อน

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ



สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม และสร้างสรรสู่การสร้างนวัตกรรม

ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการดำเนินงานที่ดี

มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร



พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล

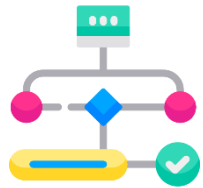



เพิ่มพูน สิ่งสมทัหะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ

พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจพร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล **เชื่อมโยง** ตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ		<p>ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด</p>	<p>ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล</p>	<p>การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ</p>
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ		<p>บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน</p>	<p>สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร</p>	<p>นวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ</p>
6.3 การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน		<p>วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน</p>	<p>กำหนดนโยบายการลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน</p>	<p>นำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน</p>
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ		<p>ติดตามควบคุมประสิทธิผลกระบวนการหลักและตัววัดเชิงยุทธศาสตร์</p>	<p>การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสียหาย การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์</p>	<p>บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม</p>

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

Basic (Level & Early trend) ระบุตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ	Advance (Focus Improvement) ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย 1% - 5%	Significance (Integration) ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย > 5%
---	--	---

7.1 ด้านพันธกิจ



- ตัววัดตามภารกิจหลัก*
- นโยบายและแผนรัฐบาล
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์*
- การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ
- การดำเนินการด้านกฎหมาย

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน



- ความพึงพอใจ*
- ความผูกพันและความร่วมมือ*
- ประชากร
- การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์
- การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร



- จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร*
- การเรียนรู้และผลการพัฒนา*
- ความก้าวหน้า
- บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย
- บุคลากรอาสาสมัครในโครงการที่สนองนโยบายหน่วยงาน

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ



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

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม



- การบรรลุผลตัววัดร่วม*
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ



- การลดต้นทุน*
- นวัตกรรมการปรับปรุง
- ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*
- ประสิทธิภาพการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ
- นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย

การส่งใบสมัครรางวัล

ส่วนราชการสามารถสมัครขอรับรางวัล PMQC หรือ รางวัล PMQA รายหมวด ได้ ไม่เกิน 3 หมวด
โดยจัดทำเอกสารการสมัคร ส่งเอกสาร form 1 - 4 ภายในวันที่ 25 ม.ค. 62

- ประกอบด้วย
1. ลักษณะสำคัญขององค์กรโดยสรุป 1 หน้า (Form 1)
 2. แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัลฯ พร้อมรายชื่อหมวดและเหตุผลในการคัดเลือกหมวดที่เสนอขอรับรางวัล (Form 2)
 3. รายชื่อตัวชี้วัดหมวด 7 ที่ครอบคลุมทั้ง 6 มิติ และเกี่ยวข้องกับหมวดที่ขอรับรางวัล (Form 3)

ส่งเอกสาร Application Report ภายในวันที่ 29 มี.ค. 62

4. บทสรุปผู้บริหาร (Form 4)
5. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) (Form 5)

ทั้งนี้ ส่วนราชการควรเตรียมการดังนี้

1. ประเมินตนเองเพื่อค้นหาหมวดที่โดดเด่น/ประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0
2. รวบรวมตัวชี้วัดผลลัพธ์ หมวด 7
3. รวบรวมข้อมูลที่แสดงผลของการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญและพัฒนาการในหมวด/การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0
4. สรุปผลและจัดทำเอกสารรายงานการประเมิน

เอกสารการสมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น (รอบที่ 1)

แบบฟอร์ม 1

เอกสารการสมัครขอรับรางวัล สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ชื่อหน่วยงาน: _____

ประเภทของงาน

สานราชการระดับกระทรวง สานราชการระดับกรม

สานราชการระดับจังหวัด สานักงานเขตพื้นที่การศึกษา

หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น

3. ประเภทรางวัลที่สมัคร

รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับต้น (500 คะแนน)

การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558

โครงการริเริ่มของหน่วยงานราชการภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ 4.0 (PMQA 4.0)

รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริการประชาชน ระดับ (300 คะแนน) ๒) ๓) ๔) ๕) ๖) ๗) ๘) ๙) ๑๐) ๑๑) ๑๒) ๑๓) ๑๔) ๑๕) ๑๖) ๑๗) ๑๘) ๑๙) ๒๐) ๒๑) ๒๒) ๒๓) ๒๔) ๒๕) ๒๖) ๒๗) ๒๘) ๒๙) ๓๐) ๓๑) ๓๒) ๓๓) ๓๔) ๓๕) ๓๖) ๓๗) ๓๘) ๓๙) ๔๐) ๔๑) ๔๒) ๔๓) ๔๔) ๔๕) ๔๖) ๔๗) ๔๘) ๔๙) ๕๐)

4. ผู้รับผิดชอบ

ชื่อสกุล: _____

ตำแหน่ง: _____

เบอร์โทรศัพท์: _____

เบอร์โทรศัพย์มือถือ: _____

อีเมล: _____

5. ผู้ประสานงาน

ชื่อ สกุล: _____

โทรศัพท์: _____

เบอร์โทรศัพท์: _____

เบอร์โทรศัพย์มือถือ: _____

อีเมล: _____

หมายเหตุ: แบบฟอร์มการรับรางวัลเบื้องต้นฉบับนี้ใช้ได้

แบบฟอร์มที่ 2

แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การ
(โดยสรุป 1 หน้า ขยายความในเอกสารแนบได้อีกไม่เกิน 1 หน้า)

พันธกิจ: _____

วิสัยทัศน์: _____

คำนิยาม: _____

งบประมาณ: _____

รายได้: _____

จำนวนบุคลากร: _____

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ: (กฎหมายและกฎระเบียบที่มีอยู่ในส่วนราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ)

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ: _____

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน: (การเปลี่ยนแปลงที่จับต้องได้) ซึ่งเกิดผลจากการดำเนินงานของส่วนราชการ และของพันธมิตรร่วมสร้างโอกาสการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร)

1

เกณฑ์ PMQA 4.0

แบบฟอร์มที่ 3

หมวด 1 การนำองค์การ		ระดับการดำเนินการ			
หัวข้อ	ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ระดับการดำเนินการ		
			Basic	Advance	Significance
1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน					
1.1.1 ระบบการนำองค์การของผู้บริหาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารมีวิธีการกำหนดทิศทางขององค์กร รองรับพันธกิจปัจจุบัน	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์กรที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้าน.....เรื่อง.....	<input type="checkbox"/> ทิศทางขององค์กรที่กำหนดต้องดำเนินการ ดังนี้ ○ ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งการยอมรับและทางอ้อม เช่น..... ○ สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) เช่น.....
1.1.2 การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้ ○ ได้เกิดความร่วมมือกัน ○ การปรับปรุงผลการดำเนินการ ○ การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยวิธีการ.....	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ เช่น ○ เกิดนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กร คือ ○ การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เช่น.....

แบบฟอร์มที่ 4

แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7

7.1 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งตัวชี้วัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัวชี้วัดร่วม ตัวชี้วัดดำเนินการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก					
ตัวชี้วัดของกระบวนการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)					
ตัวชี้วัด	คำนิยามปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		ปีก่อน	ปีล่าสุด		
2. ตัวชี้วัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล					
ตัวชี้วัดของกระบวนการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของแผนนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base)					
ตัวชี้วัด	คำนิยามปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		ปีก่อน	ปีล่าสุด		

การกรอกแบบฟอร์ม 3 (PMQA 4.0)

แบบฟอร์มที่ 3 (PMQA 4.0)

หมวด 1 การนำองค์การ					
ระดับการพัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นระบบราชการ 4.0					
หัวข้อ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	Basic	Advance	Significance
1.1	ระบบการนำองค์การที่สร้างที่ยั่งยืน				
1.1.1	ระบบการนำองค์การของผู้บริหาร				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารมีวิธีการกำหนดทิศทางการรองรับพันธกิจปัจจุบัน	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้าน.....เรื่อง.....	<input type="checkbox"/> ทิศทางองค์การที่กำหนดเป็น ดังนี้ ○ ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น..... ○ สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) เช่น.....
1.1.2	การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิด ดังนี้ ○ การมุ่งเน้นพันธกิจ ○ การปรับปรุงผลการดำเนินการ ○ การเรียนรู้ระดับองค์กร และระดับบุคคล	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธีการ.....	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ ดังนี้ ○ เกิดนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การ เช่น..... ○ การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เช่น.....

● **หมวด** แบบฟอร์มเพื่อการประเมินการดำเนินการของหน่วยงาน ประกอบด้วย PMQA 7 หมวด (หมวดกระบวนการ 6 หมวด และ หมวดผลลัพธ์ 1 หมวด)
 หมวด 1 – 6 เป็นการ
 หมวด 7 ระบุตัวชี้วัดสำคัญ

● **หัวข้อ** แต่ละหมวดมีหัวข้อหลักและหัวข้อย่อย

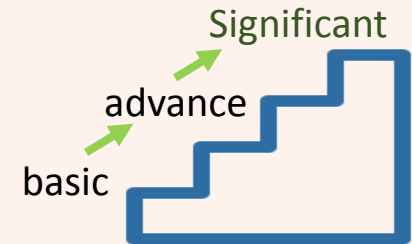
● **ระดับ** แต่ละระดับระบุแนวทางการดำเนินการ/ ข้อคำถาม ของแต่ละหมวดและแต่ละข้อย่อย

การกรอกแบบฟอร์ม 3 (PMQA 4.0)



แบบฟอร์มที่ 3 (PMQA 4.0)

ในแต่ละหัวข้อ ให้ผู้ประเมินติ๊ก ลงใน ตามระดับที่หน่วยงานได้ดำเนินการ
 การผ่านแต่ละระดับ (basic advance significant) เป็นลักษณะแบบขั้นบันได
 (จะไปถึง advance ได้ต้องผ่าน basic ครบถ้วนก่อน,
 จะได้ significant ต้องผ่านทั้ง basic และ advance ครบถ้วนก่อน)



หากในแต่ละระดับมี **หลายข้อ** ผู้ประเมินก็ต้อง ไปตามที่ได้ดำเนินการจริง
 ซึ่งในแต่ละข้อภายใต้ **อาจมี** เป็น **หัวข้อย่อย** ให้ผู้ประเมินเลือก
 หากมี(ช่องว่าง) ผู้ประเมินต้องมีการยกตัวอย่าง/ระบุการดำเนินการสำคัญ ตามที่โจทย์ระบุ



ในการบรรยายละเอียดหรือการยกตัวอย่าง กรณีโจทย์มี (ช่องว่าง) หรือมีข้อย่อย

หากโจทย์ระบุว่า “ได้แก่”, “ระบุ” ผู้ประเมิน **ต้อง** เขียนรายละเอียดโดยคร่าวตามที่โจทย์ถาม หรือ ทุกข้อ
 จึงผ่านการประเมิน

หากโจทย์ระบุว่า “เช่น” ให้ยกตัวอย่างที่สำคัญที่สุดที่หน่วยงานได้ดำเนินการ หรือเลือก เฉพาะ
 ข้อ ที่หน่วยงานได้ดำเนินการ ก็เพียงพอ

แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานของท่านและผู้ตรวจประเมินรางวัลได้
เห็นภาพรวมในการดำเนินการในหมวดที่ขอรับสมัคร (ความยาว 3-5 หน้า)

1. แนะนำหน่วยงานในภาพรวม

2. การดำเนินการพัฒนาองค์กรที่หน่วยงานเห็นว่ามีความโดดเด่น ของหมวดที่สมัคร ขอรับรางวัล/ของการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ/การเป็นระบบราชการ 4.0

3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

แบบฟอร์มที่ 6 Application Report (รางวัลรวมหมวด)

โครงสร้างการจัดทำรายงาน (ฟอร์ม 6)

ส่วนที่ 1	ลักษณะสำคัญขององค์กร (ประมาณ 5 หน้า)
ส่วนที่ 2-1	การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน (รวมทุกหมวดที่ไม่ขอรับรางวัล ประมาณ 15 หน้า)
ส่วนที่ 2-2	การดำเนินการรายการหมวดที่ขอรับรางวัล (ประมาณ 15 หน้า)
ส่วนที่ 3	ผลลัพธ์การดำเนินการ หัวข้อ 7.1-7.6 (ประมาณ 5 หน้า)

รวม ไม่เกิน 40 หน้า

แบบฟอร์มที่ 6 Application Report (รางวัลดีเด่น PMQA 2558)

โครงสร้างการจัดทำรายงาน (ฟอร์ม 6)

ส่วนที่ 1	ลักษณะสำคัญขององค์กร (ประมาณ 5 หน้า)
ส่วนที่ 2	การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ประมาณ 40 หน้า) ตามเกณฑ์ PMQA 2558
ส่วนที่ 3	ผลลัพธ์การดำเนินการ หัวข้อ 7.1-7.6 ตามเกณฑ์ PMQA 4.0 (ประมาณ 5 หน้า)

รวม ไม่เกิน 50 หน้า

แบบฟอร์มที่ 6 Application Report (รางวัลดีเด่น PMQA 4.0)

โครงสร้างการจัดทำรายงาน (ฟอร์ม 6)

ส่วนที่ 1

ลักษณะสำคัญขององค์กร (ประมาณ 5 หน้า)

ส่วนที่ 2

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ตามเกณฑ์ PMQA 4.0 (ประมาณ 30 หน้า)

ส่วนที่ 3

ผลลัพธ์การดำเนินการ หัวข้อ 7.1-7.6 ตามเกณฑ์ PMQA
4.0 (ประมาณ 5 หน้า)

รวม ไม่เกิน 40 หน้า

เอกสารเกี่ยวกับรางวัล PMQA

เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการ ภาครัฐ พ.ศ. 2558



Best Practices รางวัล PMQA



Info graphic



เกณฑ์การประเมินสถานะ หน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0



ดาวน์โหลดได้ที่

<http://www.opdc.go.th>

พัฒนาระบบราชการ > สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ > เอกสารและสื่อ

สรุปบทเรียน

จากการตรวจประเมินรางวัล สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ





หน่วยงานเกิด
ความตื่นตัวและ
สนใจเรียนรู้



เกิดการแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ทั้งภายใน
และระหว่าง
องค์กร



สร้างความท้าทาย
และมุ่งมั่น



เกิดประโยชน์
ต่อสังคมและ
การเปลี่ยนแปลง

หน่วยงานที่ได้รับรางวัล	หน่วยงานที่ไม่ได้รับรางวัล
ทำด้วยความสนุก ชอบการทำงาน	ทำแบบกล้าๆ กลัวๆ
ผู้นำสนับสนุน	ผลงานไม่ตรงกับเกณฑ์คุณภาพตามประเด็นที่ส่งประกวด (ดีใจที่ยังไม่แตก)
ทำต่อเนื่องด้วยความพยายามของตนเอง	ไม่รู้ว่าตัวเองมีดีอะไร หรือสนใจเปรียบเทียบกับภายนอก
กล้าคิดกล้าทำสิ่งที่แตกต่าง	การนำเสนอไม่ชัดเจน ชัดแย้งกันเอง ตอบคำถามไม่ชัด
ผลงานแปลกใหม่ และเกิดประโยชน์ต่อการทำงาน	อาศัยตัวช่วยภายนอกอย่างโจ่งแจ้ง
นำเสนอชัดเจนด้วยความภูมิใจ	ลอกตามตำรา
สิ่งที่เสนอเป็นที่ยอมรับระดับชาติหรือสากล	ขาดความจริงจัง ข้อมูลสนับสนุนไม่หนักแน่น เห็นผลไม่ชัดเจน
	เกิดเหตุการณ์เชิงลบ





ตรงกับหมวด
ที่สมัคร



คุณภาพ
เด่นชัด เห็นถึง
ความริเริ่ม เกิด
ประโยชน์จริง
ตรงพันธกิจ



แสดงตัวอย่าง
ได้มีความ
ต่อเนื่องยั่งยืน



มีความ
แตกต่าง และ
เป็นแนวทาง
ปฏิบัติที่ดี



ใช้ความ
พยายามอย่าง
จริงจัง

ตัวอย่างจุดเด่นที่ส่งให้หน่วยงานได้รับรางวัล



มีระบบและกระบวนการสื่อสารทิศทางที่ครอบคลุมและทั่วถึง



ใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ทันท่วงทีในการวางแผน และกำกับยุทธศาสตร์



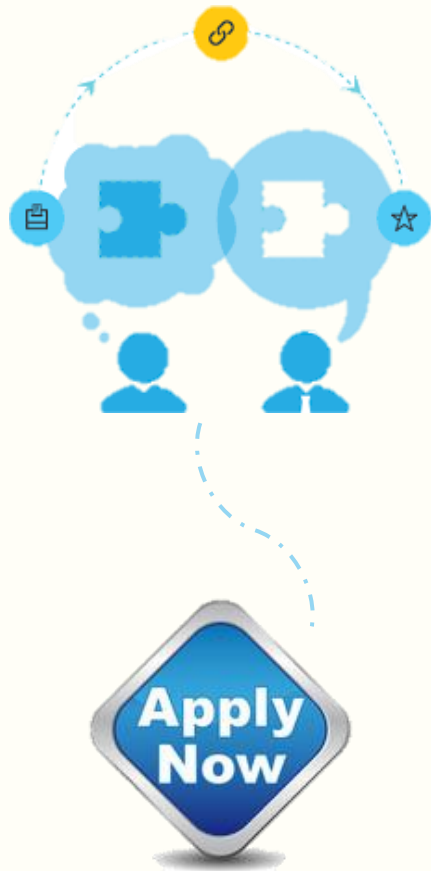
มีความชัดเจนเกี่ยวกับกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เกิดประสิทธิภาพของการบริการและการปฏิบัติงานอย่างเด่นชัด



เกิดผลลัพธ์/ผลกระทบที่เป็นรูปธรรม



- แสดงความริเริ่ม แตกต่างจากวิธีการเดิมๆ
- ส่งผลดีต่อการทำงานและเกิดประโยชน์จริง
- สะท้อนความพยายามของผู้ดำเนินการ
- ยั่งยืนต่อเนื่อง
- นำไปประยุกต์และใช้เป็นตัวอย่างได้



- ความกล้า
(คิดริเริ่ม รับฟัง ตัดสินใจ เผชิญปัญหา)
- ความสามารถ
(ในการสื่อสาร ชักชวน หาแรงสนับสนุน นำเสนอ)
- ความมุ่งมั่น อดทน
- การมุ่งประโยชน์ต่อส่วนรวม





ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE