

FAQ

การอบรมเชิงปฏิบัติการ
แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ
(Application Report) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ระดับดีเด่น และรายหมวด
วันที่ 5-6 กุมภาพันธ์ 2568

Q : ในการจัดทำ OP และตัวชี้วัดในหมวด 7
สามารถแก้ไข เพิ่มเติม หรือปรับเปลี่ยนได้ใน
ขั้นตอนการเขียน AR หรือจำเป็นต้องยึดตามข้อมูล
ที่ส่งไปในขั้นตอนที่ 1

A : สามารถปรับแก้และเพิ่มเติมได้
ตามความเหมาะสม



หากต้องการเป็น "ต้นแบบ" ด้านความโปร่งใส
ควรมีกิจกรรมหรือมาตรการเพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างมาตรฐาน
ที่สูงขึ้น ขอคำแนะนำหรือตัวอย่างแนวทาง
ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

การพิจารณาความเป็นต้นแบบด้านความโปร่งใส สามารถ
พิจารณาจาก ผลลัพธ์ในหมวด 7.4ก (11) ที่แสดง
แนวโน้มเชิงบวก (T) และมีผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบ (C)
ที่สูงกว่าหน่วยงานคู่เทียบ ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพ
และมาตรฐานที่เหนือกว่า



Q : ขอเคล็ดลับในการเรียบเรียงรายงาน ให้เป็นระบบตามลำดับ ADLI เพื่อให้เนื้อหา มีความชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย

A (Approach) “แนวทาง”	Questions	Evidence
<ul style="list-style-type: none"> วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการเหล่านั้น ระดับของการที่แนวทางนั้นถูกนำไปใช้ซ้ำได้บนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้ 	ส่วนราชการมี “แนวทาง” อย่างไร (Systematic and Effective)	คู่มือ PMQA 2562 หน้า 79-80 1. Name of PROCESS 2. PROCESS owner 3. Key step (I-P-O) 4. ความสามารถใช้ PROCESS ซ้ำได้ 5. Learning * 5. Effectiveness in PROCESS มีความสอดคล้องไปทางเดียวกันกับ OPและความสามารถในการนำไปสู่การปฏิบัติ 6. Effectiveness in RESULTS ที่มีผลลัพธ์จาก PROCESS ที่ใช้
D (Deployment) “การนำแนวทางไปปฏิบัติ” <ul style="list-style-type: none"> การใช้แนวทางเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและสำคัญ การใช้แนวทางอย่างคงเส้นคงวา การใช้แนวทางในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	ส่วนราชการนำ “แนวทาง” สู่การปฏิบัติไปที่ “กลุ่มหรือพื้นที่” ไต่บ้างและ อย่างไร (Breadth and Depth)	7. การนำ PROCESS นั้นไปใช้ใน Key segment ที่เหมาะสม 8. ระยะเวลาที่เริ่มดำเนินการ (Date PROCESS initially implemented) 9. ความถี่ในการนำไปใช้อย่างคงเส้นคงวา (Frequency) 10. สถานที่ที่ดำเนินการ (Location occurs)
L (Learning) “การเรียนรู้” <ul style="list-style-type: none"> การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น ผ่านวงรอบของการประเมินและการปรับปรุง การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางอย่างก้าวกระโดด โดยการใช้นวัตกรรม การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงที่ดี 	ส่วนราชการมีการ “ประเมินผล” และ “ปรับปรุงแนวทาง” อย่างไร (PDCA-Innovation-Sharing)	11. แนวทางการเรียนรู้ แบ่งเป็น 3 ระดับได้แก่ ระดับที่ 1) Cycles of improvement - PDCA ¹ ระดับที่ 2) Breakthrough change and Innovation ² ระดับที่ 3) Sharing ³ with other work units 12. ประวัติการปรับปรุง History and date of PROCESS improvement
I (Integration) “การบูรณาการ” <ul style="list-style-type: none"> แนวทางที่ใช้สอดคล้องกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ใน OP + Process การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติ มีความสอดคล้องกลมกลืนกัน 	“แนวทาง” ที่ส่วนราชการ “เชื่อมโยง” ไปตอบสนองความจำเป็นองค์กร อะไรบ้างและอย่างไร	13. แนวทางที่ใช้สอดคล้องกับ OP or PROCESS 14. Harmonized plans & actions across work unit 15. Measures (7.1 – 7.5) Dr.Pawana Kttiwiwomchai @Team KKU



Q : หากวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
มีความซ้ำซ้อนกับยุทธศาสตร์หลัก
ถือว่าเหมาะสมหรือไม่

A : หน่วยงานจำเป็นต้องกำหนดกลยุทธ์ที่นำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์กร
พร้อมทั้งติดตามและรายงานผลให้สอดคล้องกับ **วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม
องค์กร** นอกจากนี้ ควรมีการสื่อสารและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้าง
วัฒนธรรมและนวัตกรรมที่สนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรให้สอดคล้อง
กับบริบทและสภาพแวดล้อม ตัวอย่างเช่น การกำหนด **วัตถุประสงค์** ที่ชัดเจน ควบคู่กับ
ตัวชี้วัดที่เหมาะสม พร้อมทั้งมีการถ่ายทอดและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนาและ
ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ เพื่อสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับการเสริมสร้าง
วัฒนธรรมองค์กรให้เป็นต้นแบบในการดำเนินงาน



Q : ขอทราบหลักการหรือแนวคิดในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

A : การประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจมีความเชื่อมโยงกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความซับซ้อนของกระบวนการ และความสะดวกในการเข้าถึงบริการ แนวคิดของการประเมินความไม่พึงพอใจไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่รวมถึงคุณภาพของผู้ให้บริการ และความสอดคล้องกับมาตรฐานของหน่วยงาน แบบสอบถาม จึงควรครอบคลุม กระบวนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ความถี่ในการใช้บริการ และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นผ่านคำถามปลายเปิดข้อมูลที่ได้รับช่วยสะท้อน ระดับความผูกพันของผู้รับบริการ ผ่านการสังเกตพฤติกรรม นำไปสู่การปรับปรุงบริการและพัฒนานวัตกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และยกระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง



**Q : สรุปประเด็นที่เป็นข้อมูลพื้นฐานของ
หมวด 1- 3**



หมวด 1 การนำองค์การ

ผู้บริหารของส่วนราชการสั่งการ หรือชี้้นำให้ส่วนราชการมีความยั่งยืนอย่างไร ตรวจสอบระบบ การกำกับดูแลองค์การ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ วิธีการที่ใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคมและความรับผิดชอบต่อหลักจริยธรรม รวมทั้งการสร้างคุณูปการต่อสังคม

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

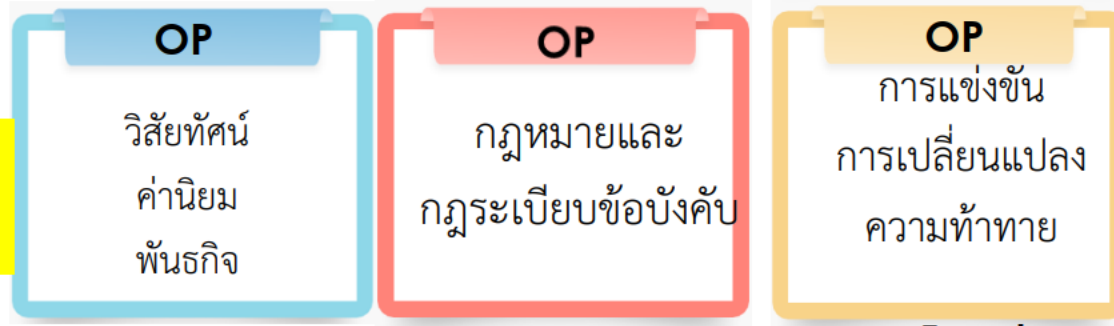
:ผู้บริหารของส่วนราชการนำองค์การอย่างไร

- ก. วิสัยทัศน์ และค่านิยม
 - (1) วิสัยทัศน์และค่านิยม
 - (2) การส่งเสริมการประพฤติ ปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและ ความมีจริยธรรม
- ข. การสื่อสาร
 - (3) การสื่อสาร
- ค. พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์การ
 - (4) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งความสำเร็จ
 - (5) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

1.2 การกำกับดูแลองค์การและการสร้างคุณูปการต่อสังคม

:ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลของส่วนราชการ และสร้างคุณูปการต่อสังคม

- ก. การกำกับดูแลองค์การ
 - (6) ระบบการกำกับดูแลองค์การ
 - (7) การประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารส่วนราชการและระบบการกำกับดูแล
- ข. การประพฤติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม
 - (8) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
 - (9) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- ค. การสร้างคุณูปการต่อสังคม
 - (10) ความผาสุกของสังคม
 - (11) การสนับสนุนชุมชน



Example

ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและแผนปฏิบัติงาน

- (1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- (2) การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

<p>7.4 การนำองค์การ</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.ด้านการนำองค์การ 2. ด้านการกำกับดูแลองค์การ 3. ด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ 	<ul style="list-style-type: none"> 4.ด้านการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม 5. ด้านสังคมและชุมชน
---	--

หมวด 2 ยุทธศาสตร์

เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลงและการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีการริเริ่มเปลี่ยนแปลงการนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

: ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- (1) กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- (2) นวัตกรรม
- (3) การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์
- (4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ

ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- (5) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- (6) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Dr.Pawana kittiwimomchai @KKU

2.2 การยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

: ส่วนราชการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างไร

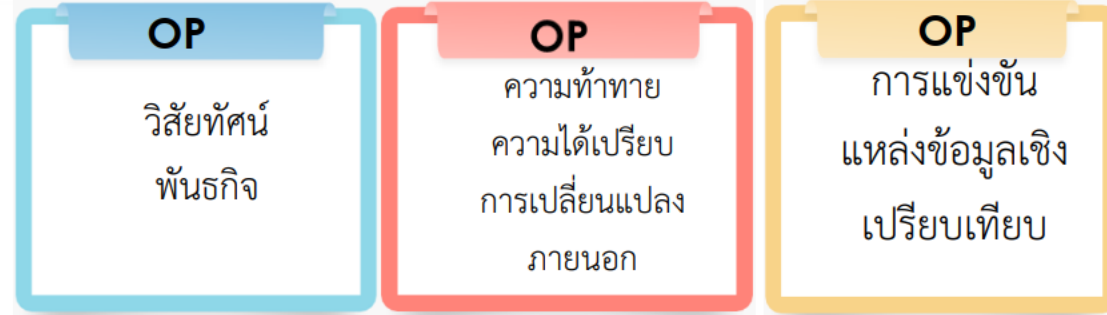
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- (7) การจัดทำแผนปฏิบัติการ
- (8) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
- (9) การจัดสรรทรัพยากร
- (10) แผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้

- (11) ตัววัดผลการดำเนินการ
- (12) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- (13) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ



ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและแผนปฏิบัติงาน

- (1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- (2) การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

- (14) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน
- (15) การเติบโต

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตรวจประเมินวิธีการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการรวมทั้งค้นหาความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูลมากำหนดผลผลิตและบริการเพื่อนำมาตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการ



3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

: ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังและค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

(3) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการฯ

(4) ผลผลิตและการบริการ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

: ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์ ความพึงพอใจและความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุน

(5) การจัดการความสัมพันธ์

(6) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(7) การจัดการข้อร้องเรียน

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

(8) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

(9) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

ค. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

(10) ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

OP

พันธกิจ

OP

ผู้รับบริการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

OP

ระบบการปรับปรุง
ผลการดำเนินการ

Example

ผลลัพธ์

7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Q : ขอแนวทางในการเชื่อมโยงการจัดการความรู้ (KM) กับระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด

A : การจัดการความรู้ (KM) ครอบคลุมทุกกระบวนการในองค์กร โดยเน้นด้านสารสนเทศ ควรให้ความสำคัญกับ ความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และพร้อมใช้งาน รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานและค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) การนำแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศไปใช้ต้องสอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดขององค์กร เช่น การจัดการความรู้ที่เชื่อมโยงกับเกณฑ์รางวัลหมวด 4 และต้องมีการวัดผล วิเคราะห์ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรการดำเนินการต้องมีข้อมูลผลลัพธ์ย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี ตามเกณฑ์หมวด 7 เพื่อสะท้อนแนวโน้มความยั่งยืนและความก้าวหน้า โดยมีการเปรียบเทียบผลลัพธ์ในแต่ละปี เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง



Q : ขอคำแนะนำเกี่ยวกับเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มความคล่องตัว
ในการวัดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

A : เครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลต้องมีความคล่องตัวและสามารถสะท้อนผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดโดยครอบคลุมความถี่ในการวัดและสามารถใช้ซ้ำได้ เช่น การประชุมสรุปผล การรายงานผลรายเดือน/รายไตรมาส เพื่อประเมินและปรับแผนให้ตอบโจทย์เป้าหมายขององค์กร เครื่องมือเหล่านี้ควรสะท้อนผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน เช่น ในโรงพยาบาลอาจใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งฝังอยู่ในกระบวนการให้บริการทุกจุด (End-to-End Process) และช่วยเชื่อมโยงกับหมวด 6 ด้านการจัดการกระบวนการ เพื่อป้องกันปัญหาหลากหลาย เช่น การติดตามภาวะเสี่ยงโรคแทรกซ้อน หรือการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างโควิด-19 การเลือกใช้เครื่องมือจึงเป็น ศิลปะในการวัดผล การวิเคราะห์ และการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าตัววัดสะท้อนผลลัพธ์ที่แท้จริงและนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



Q : Good Practice จำเป็นต้องผ่านการปฏิบัติ
ซ้ำหลายครั้งหรือไม่ จึงจะได้รับการยอมรับ

A : การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต้องอาศัย Good Practice ที่ได้รับการพิสูจน์
แล้วว่ามีประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้จริง แต่การยกระดับเป็น Best Practice ต้องผ่านการ
ทดสอบ ปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมวัดผล เปรียบเทียบกับองค์กรที่มีลักษณะ
คล้ายกัน **Best Practice** ไม่ใช่เพียงแนวปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จครั้งเดียว แต่ต้องมี
การใช้งานซ้ำ วัดผลอย่างเป็นระบบ และสามารถขยายผลได้ โดยเชื่อมโยงกับ หมวด 4
การจัดการความรู้ (KM) และ หมวด 7 การวัดผลลัพธ์ เพื่อตอบสนองพันธกิจและยุทธศาสตร์
ขององค์กรองค์กรที่ต้องการพัฒนา Best Practice ควรมีการ Benchmarking และถอดบทเรียน
(Lesson Learned) เพื่อให้แนวปฏิบัตินั้นสามารถเป็นต้นแบบที่สร้างความยั่งยืนและนำไปใช้ได้
อย่างกว้างขวาง



Q : การพิจารณากระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ควรยึดพันธกิจเป็นหลักในการกำหนดแนวทางใช้หรือไม่

A : การพิจารณากระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่เชื่อมโยงกับการบรรลุพันธกิจขององค์กร ควรดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณา โครงสร้างของกระบวนการทำงาน (Input-Process-Output) พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ในระบบปฏิบัติการของหน่วยงานกระบวนการต้องครอบคลุมตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ ต้องพิจารณาการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดที่ช่วยให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ กระบวนการสนับสนุน ต้องช่วยเสริมให้กระบวนการหลักดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน การพิจารณาความต้องการของผู้รับบริการ และความคาดหวังของผู้นำองค์กรนอกจากนี้อาจมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเชื่อมโยงกับระดับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าทุกกระบวนการทำงานสนับสนุนการบรรลุพันธกิจอย่างแท้จริง



Q : ยกตัวอย่างโครงการที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง หรือโครงการต้นแบบจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้หรือไม่

A: เป็นโครงการที่ยกระดับ คุณภาพชีวิต รายได้ และ เศรษฐกิจ โดยมี ตัวชี้วัดสำคัญ ที่สะท้อนการช่วยเหลือสังคม และพัฒนาบริการภาครัฐ พร้อมมุ่งสู่ความสำเร็จตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ (KM) และการใช้ สารสนเทศที่แม่นยำช่วยให้หน่วยงานสามารถวางแผน พัฒนา และเปรียบเทียบผลลัพธ์กับคู่เทียบ นำไปสู่แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการพัฒนาที่ยั่งยืน



Q : ช่วยยกตัวอย่างแนวทางการเปรียบเทียบคู่เทียบ

A : ตัวชี้วัด หมวด **7.1** และ **7.2** เป็นภาคบังคับสำหรับระดับคะแนนสูงใน **Band 3 (300-450 คะแนน)** และ **Band 4 (500-650 คะแนน)** ขณะที่หมวดอื่นเป็นภาคเสริม จะแสดงหรือไม่ก็ได้ เช่น สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ควรพิจารณา ตัวชี้วัดด้าน **Impact** ของมาตรฐานอุตสาหกรรมที่มีต่อ **ความสามารถในการแข่งขัน** ของประเทศ การคุ้มครองผู้บริโภค การพัฒนาอุตสาหกรรม และการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจนำไปสู่การค้นหาตัวชี้วัดด้าน **Outcome** หรือ **Impact** ที่สามารถนำมาใช้ได้



Q : การวัดหรือพิจารณาอัตราการลาออกหรือโอนย้ายของบุคลากร อาจไม่สะท้อนความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างแท้จริง เนื่องจากมีหลายปัจจัยเกี่ยวข้อง

A : หน่วยงานควรบันทึกและวิเคราะห์สาเหตุของการลาออกหรือโอนย้าย หากเป็นประเด็นส่วนตัว สามารถอธิบายเพิ่มเติม เพื่อให้เห็นบริบทที่ชัดเจน ทั้งนี้ควรพิจารณาว่าการเปลี่ยนแปลงบุคลากรส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลมากน้อยเพียงใดในการอธิบายในหมวด 5.2 (การสร้างความผูกพันของบุคลากร) ควรเชื่อมโยงไปยังหมวด 7 โดยใช้ตัวชี้วัดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เพื่อให้สะท้อนถึงแนวทางการบริหารที่เป็นระบบ



Q : ช่วยยกตัวอย่างที่โดดเด่นของหมวด 4
เพื่อเป็นแนวทางศึกษา



หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

BEST PRACTICE



COMPETENCE



DEVELOPMENT



KNOWLEDGE



POTENTIAL



ETHIC



PERFORMANCE

สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงาน

หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานองค์การและการจัดการความรู้

*สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงานให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนากระบวนการ SPR ซึ่งเป็นนำไปสู่การกำหนดนโยบายที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน สอดคล้องตามมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พร้อมวางกรอบการวัดวิเคราะห์ การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้ โดยพัฒนาระบบ MOL Big Data ระบบเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และระบบการให้บริการประชาชน จนนำไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิสัยทัศน์

"องค์กรสมรรถนะสูงในการขับเคลื่อนนโยบายยุทธศาสตร์ด้านแรงงาน (Smart Manpower Management Organization)"



พันธกิจ

1. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำข้อมูล ภาวะเศรษฐกิจแรงงานและสังคม ทำวิจัยและรายงานได้ของประเทศ และงานด้านแรงงานอื่น
2. กำหนดนโยบาย พัฒนากลยุทธ์ของกระทรวงแรงงานและสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และแปลงไปสู่การปฏิบัติเป็นแผนปฏิบัติการระยะ: 5 ปี และแผนปฏิบัติการรายปี
3. กำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผล การตรวจราชการกระทรวงแรงงานและเรื่องราวจังหวัดทุกปี รวมทั้งประสานการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน
4. จัดสรรและบริหารทรัพยากรของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
5. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การต่างประเทศและพัฒนาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย

ค่านิยม

ค่านิยม "BEST"

- B ■ Belief ความหมาย เชื่อมั่นศรัทธาในองค์กร
- E ■ Effectiveness ความหมาย ทำงานอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์
- S ■ Strategy ความหมาย นวัตกรรมในการทำงาน
- T ■ Teamwork ความหมาย ร่วมกันทำงานเป็นทีมเชิงรุก

เป้าหมาย

สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงานเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากร ขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์ ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย

วัฒนธรรมองค์กร

"มุ่งมั่น สร้างสรรค์ ศรัทธา (มุ่งมั่นทำงานให้เป็นเครือข่ายเชิงรุก แลกเปลี่ยนเรียนรู้สร้างสรรค และต่อเนื่อง มีจิตสำนึกและศรัทธาที่ดีต่อองค์กร"

บทนำ

สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงานใช้โมเดลความเชื่อมโยงกระบวนการวัด วิเคราะห์ การจัดการข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 โดยนำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมาใช้ ประกอบด้วย ระบบ MOL Big Data ระบบเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน Back office และระบบการให้บริการประชาชน Front office/e-service โดยมีคณะกรรมการต่าง ๆ กำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามกระบวนการวัดผล 7 ขั้นตอน และกระบวนการจัดการองค์ความรู้ (KM) อย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การวัด วิเคราะห์ การจัดการข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความโดดเด่นของระบบ วิธีการ และผลลัพธ์จากการพัฒนาสารสนเทศ และมีการกำหนดทิศทางการบริหาร ภายใต้แผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (ปี 2566-2570) โดยนำระบบสารสนเทศ 22 ระบบ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการและบุคลากร โดยระบบที่สำคัญ เช่น ระบบฐานข้อมูลผู้ลงทะเบียนและอุปทานกำลังคน (LDLS) ระบบสำรวจค่าใช้จ่ายของโครงการ (COST) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของประเทศ ระบบบริการจัดการแท็บเล็ตปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ (OOAP) ระบบศูนย์บริการประชาชน (GCS) ระบบบริการจัดการเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทย ที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ (SPR) ระบบ Chat bot "น้องสิริ" เป็นต้น

ระบบสารสนเทศดังกล่าว ส่งผลให้บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงาน สามารถปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความโดดเด่นของระบบ วิธีการ จากการกำหนดตัวชี้วัด การติดตาม และประเมินผลสำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงานกำหนดตัวชี้วัดตามแผนงาน โครงการ และงบประมาณ ผ่านระบบสารสนเทศ 22 ระบบ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับติดตามงานและบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทิศทางการนี้ ส่งผลให้การดำเนินงานในงบประมาณ พ.ศ. 2566 ตามแผนปฏิบัติการมีค่าความสำเร็จร้อยละ 100 ได้คะแนน ITA เฉลี่ยร้อยละ 97.26 มีสัดส่วนความสำเร็จในการติดตามคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแรงงานในต่างประเทศ เฉลี่ยร้อยละ 100 ร้อยละความพึงพอใจของแรงงานไทยในต่างประเทศ เฉลี่ยร้อยละ 98.55 และร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการหลักในทุกมิติ เฉลี่ยร้อยละ 97.57

ความโดดเด่นของระบบ วิธีการ และ ผลลัพธ์จากระบบการจัดการความรู้

สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงาน กำหนดเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง ภายใต้ MODEL การจัดการความรู้ โดยการสำรวจข้อดี องค์ความรู้จากบุคลากรส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพื่อนำมาคัดเลือกและจัดทำแผนการจัดการความรู้ที่จำเป็น ในการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ การยกระดับป้องกันการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน และสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทย ในต่างประเทศ เป็นต้น โดยแสวงหาบุคลากรที่เก่งและฉลาด เพื่อมาถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากร ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จากนั้นดำเนินการรวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านทางกลุ่มไลน์ KM สป.สง. และเว็บไซต์ของบริหารทรัพยากรบุคคล ในรูปแบบคลิปวีดีโอและบทความที่นำเสนอ นอกจากนี้ยังเป็นกระบวนการ Design thinking มาเป็นกระบวนการคิด พัฒนา ตลอดจน สามารถพัฒนาวัฒนธรรมที่โดดเด่น 3 เรื่อง ได้แก่ การพัฒนาระบบเพิ่มศักยภาพทางวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน การช่วยเหลือแรงงานไทยในประเทกอิสราเอล และการพัฒนาเครื่องมือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) การตรวจคัดกรองเบื้องต้นแรงงานบังคับ

ความโดดเด่นของระบบ วิธีการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้ จนก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

เรื่อง 1 : การพัฒนาระบบเพิ่มศักยภาพทางวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงาน สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงานพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารข้อมูลขนาดใหญ่ด้านแรงงานมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในและภายนอก โดยในปี 2566 วัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางกระทรวงการงาน Big Data MOL Data Exchange เพื่ออำนวยความสะดวกในการเชื่อมโยงและจัดข้อมูลส่วนกัน ประกอบด้วย (1) ชุดข้อมูล Data set หน่วยงานสามารถนำชุดข้อมูล มาวิเคราะห์ในมิติที่ต้องการได้ (2) ชุดข้อมูล Public โดยนำข้อมูลไปเปิดเผยระบบข้อมูลภาครัฐของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เช่น ชุดข้อมูลคาดการณ์อัตราการว่างงาน ชุดข้อมูลความต้องการแรงงานของ สถานประกอบการ และชุดข้อมูลจำนวนผู้ทำงานในประเทศ (3) ชุดข้อมูล AI โดยนำข้อมูลจาก Social มาวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ปัญหาโดยเร็ว และ (4) ชุดข้อมูล Analytics โดยนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยและเทคนิควางวิชาการด้านงานดังกล่าว ส่งผลให้ปี 2566 สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงานได้รับรางวัล Compliance Award (GPCC) สำหรับหน่วยงานที่ดำเนินการตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (ส.ค.อ.) และสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)

เรื่อง 2 : การช่วยเหลือแรงงานไทยในประเทกอิสราเอล

สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงานใช้ MODEL กระบวนการช่วยเหลือแรงงานไทยในประเทกอิสราเอล ตามแนวทางการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 จนทำให้แรงงานไทยได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วเหมาะสม โดยติดตามสถานการณ์ความไม่สงบในประเทกอิสราเอลอย่างต่อเนื่อง และวางแผนรับมือกับภัยพิบัติของประชาชน (Rapid Response Center - RRC) และสำนักงานแรงงาน ณ กรุงเทลอาวีฟ โดยเปิดรับเรื่องร้องทุกข์จากแรงงานไทยในประเทกอิสราเอล และทยายกแรงงานไทยที่บาดเจ็บหรือติดอยู่ในครอบครัว ผ่านระบบสารสนเทศหรือศูนย์ SPR หรือวัดส่งเจ้าหน้าที่ 10 คน ไปสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเทลอาวีฟ เพื่อสนับสนุนการกักขังของพลเรือนไทยในอิสราเอลกว่า 10,101 คน และวัดรับเข้าพื้นที่ในสถานกักขังรวมกันกระทรวงการต่างประเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำกับหรือรับเรื่องงานไทยที่กลับมาใน จำนวนความเดือดร้อนส่งกลับอิสราเอล รวมทั้งเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัด ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนและติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทย ต่อมาได้พัฒนากระบวนการทำงานของศูนย์ช่วยเหลือแรงงานไทย ณ สำนักงานแรงงานจังหวัดทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อและยื่นเอกสารขอรับเงินสิทธิประโยชน์ด้านกฎหมาย เอกอัครราชทูต สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงานได้มอบการวัดสรรกลางเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากกรณีการกักขังในอิสราเอลของแรงงานไทย จำนวนกว่า 750,000,000 บาท พร้อมพัฒนาระบบ Chatbot "น้องสิริ" เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารสารและพัฒนาระบบการดำเนินงานเชิงรุก ในกรณีฉุกเฉิน ในการยื่นเอกสารและติดตามผลการพิจารณาให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จนแรงงานไทยได้รับเงินช่วยเหลือแล้ว จำนวน 9,354 คน คิดเป็นร้อยละ 99.62% เป็นเงินจำนวน 467,700,000 บาท

จากการดำเนินงานดังกล่าว ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปปฏิบัติงานที่ประเทกอิสราเอล ได้รับใส่ประกาศเกียรติคุณจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้รับประกาศเกียรติคุณจากปลัดกระทรวงการแรงงาน เพื่อเชิดชูเกียรติที่ได้เสียสละและปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท แม้ว่าสถานการณ์ความไม่สงบในประเทกอิสราเอลจะยังคงคลี่คลายลงและให้ความช่วยเหลือเยียวยาจนครบถ้วนแล้ว แต่สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงานยังคงมีพระปรีชาญาณอย่างใกล้ชิด โดยให้ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงการแรงงาน (ศป.ก.) กำกับทิศทางการดำเนินงานที่ความไม่สงบในประเทกต่าง ๆ และเมื่อเกิดกรณีวิกฤตก็สามารถ MODEL นี้ ในระบบใช้กับสถานการณ์ต่อไป



ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factors)

สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงานให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางกรอบ ทิศวัด วิเคราะห์ การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้ ซึ่งนำไปสู่การกำหนดนโยบายที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยสำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงานเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นและให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงาน มีกลไกและเครือข่ายความร่วมมือครอบคลุมทุกระดับทั้งประเทศและต่างประเทศ สำนักงานแรงงานจังหวัดสามารถบูรณาการการทำงานร่วมกับทุกหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที บุคลากรมีความเข้าใจสภาพปัญหาในแต่ละพื้นที่อย่างถ่องแท้ มีสมรรถนะรองรับการเปลี่ยนแปลง และมีความมุ่งมั่นในการทำงานที่ถูกต้อง ครอบคลุม เป็นปัจจุบัน สามารถนำเป้าหมายนโยบายการจัดการกระบวนการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

การดำเนินการต่อไปในอนาคต

สำนักงานปลัดกระทรวงการแรงงานกำหนดแนวทางการดำเนินงานปีงบประมาณ จำนวน 3 ด้าน ดังนี้
1.ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยเสนอร่าง พ.ร.บ.ส่งเสริมและคุ้มครองแรงงานอิสระ พ.ร.บ. ... เพื่อส่งเสริมการมีงานทำ การพัฒนาทักษะฝีมือ การคุ้มครองแรงงาน และการวัดผลวิธีการทางสังคมที่เหมาะสม ตลอดจนส่งเสริมการขึ้นทะเบียน การรวมกลุ่ม/รวมตัว การสร้างกลไกการบริหารงานทุกระดับ รวมถึงวัดตั้งกองกลางศูนย์เรียนรู้ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประกอบอาชีพและวัดผลวิธีการทางสังคม
2.ด้านการพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้าน จำนวน 3 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) นักวิจัย ภายใต้ความร่วมมือโครงการวิจัยการ JICA ประเทศญี่ปุ่น (2) นักป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และ (3) นักตรวจระหว่างประเทศของศูนย์ปฏิบัติการ
3.ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 ระบบ ประกอบด้วย (1) พัฒนาระบบตรวจคัดกรองแรงงานบังคับ A-lat (anti labour trafficking) ให้สามารถบันทึกหาพื้นที่ระบบสารสนเทศและประมวลผลได้ในแบบ Real Time (2) พัฒนาระบบการบริหารจัดการแรงงานอิสระ เพื่อส่งเสริมการขึ้นทะเบียนและนำข้อมูลที่ได้มาทำงานนโยบาย แผนงาน และงบประมาณในการส่งกลับ ผู้ครอง และพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานอิสระอย่างตรงเป้าหมาย และ (3) พัฒนาระบบ MOL Big Data โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับ BOI และใช้ AI ทรัพยากรข้อมูลตลาดแรงงานในอนาคตได้อย่างถูกต้องแม่นยำ



จังหวัดหนองคาย



หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานองค์การและการจัดการความรู้

"ภารกิจ Nong Khai Data Catalog" อย่างเป็นระบบ นำมาวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจ และวางแผน พร้อมใช้ข้อมูลคู่เทียบในการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาวัฒนธรรมเพิ่มประสิทธิภาพ บริหารจัดการในพื้นที่ สินค้าเกษตร ศูนย์บริการการค้าชายแดน ระบบดูแลผู้ป่วยจิตเวช โครงการเชื่อมโยงการค้า การลงทุน และการบริการสุขภาพ"

"เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท้องเที่ยววิถีสุขน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน"

วิสัยทัศน์



พันธกิจ

1. ทรยศระดับมาตรฐานการผลิตสินค้าเกษตรและสร้างมูลค่าเพิ่ม
2. พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้า การลงทุน การค้าชายแดน การท่องเที่ยว และการบริการ
3. การเสริมสร้างความมั่นคงของคน สังคม และสิ่งแวดล้อม
4. การพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ

เป้าหมาย

เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน เกษตรอุตสาหกรรมชีวภาพชั้นนำ เศรษฐกิจท่องเที่ยวสร้างสรรค์ ศูนย์กลางธุรกิจที่เติบโต อย่างสมดุลและยั่งยืน

ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และจิตสาธารณะ

วัฒนธรรมองค์กร

- 5 ดี** : สะอาดดี สอนเรียนร้อยดี สะดวกดี สวยงามดี
3 ร่วม : ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมสร้าง ร่วมพัฒนา
3 เชื้อนไข : ความถูกต้อง ความเป็นธรรม ยึดประโยชน์ส่วนร่วม

คำนิยาม

"หนองคาย 5 ดี 3 ร่วม 3 เชื้อนไข"

นโยบายเน้นหนัก

"Nong KHAI Safety"

1. **ท่องเที่ยวปลอดภัย** ยึด แกรนด์พาร์ค การเป็นเจ้าบ้านที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก และแหล่งท่องเที่ยวมีมาตรฐาน
2. **สินค้าปลอดภัย** OTOP ราคาอ่อนโยน สินค้า QI มีคุณภาพ
3. **ผู้คนปลอดภัย** มีคุณภาพชีวิตดี มีการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ยาเสพติด มีบริการสุขภาพ เป็น Medical Hub รวมทั้ง การเดินทางสัญจรต้องมีความสะดวก ที่ทางรถ ราง เรือ



"เมือง 3 ธรรม"
เมืองธรรมะ เมืองธรรมชาติ เมืองวัฒนธรรม

"เกษตร 3 แหล่ง"
พืชเศรษฐกิจ สัตว์เศรษฐกิจ และสัตว์น้ำเศรษฐกิจ

หนองคาย กับ การวิเคราะห์ ทบทวนผลดำเนินการ

- จัดทำระบบบัญชีข้อมูลจังหวัดหนองคาย **Nong Khai Data Catalog** เปิดให้หน่วยงานในจังหวัดลงทะเบียนใช้งาน โดยรวบรวมบัญชีข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ในพื้นที่ มาจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามประเด็นที่มีความสำคัญ ในลักษณะแบบจำลองข้อมูล (Data Model) เพื่อตอบยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาจังหวัด หรือประเด็นพัฒนาที่สำคัญ (Pain point) ที่ผู้บริหารสนใจ มีคำอธิบายชุดข้อมูล (Metadata) ที่สอดคล้องตามมาตรฐานระบบนามาทุกรม (Directory Services) ที่ให้บริการสืบค้นบัญชีรายการข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้การนำชุดข้อมูลที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถแสดงข้อมูลที่เชื่อมโยง กิ่งเชิงสถิติ เชิงวิเคราะห์ และเชิงพื้นที่ได้ สำหรับเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในจังหวัด ให้สามารถนำไปใช้ในการวางแผน กำหนดนโยบาย หรือบริหารจัดการในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ เช่น ข้อมูลผลผลิตปลาในกระชัง ข้อมูลผลผลิตข้าวมาเด็ลยดีไร่ เป็นต้น



- วิเคราะห์รายการข้อมูลสถิติที่ตอบเป้าหมาย ตัวชี้วัดและติดตามประเมินผลการพัฒนาจังหวัดตามประเด็นการพัฒนาจังหวัด ที่มีความเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดการพัฒนาอื่นๆ ในระดับสูงขึ้นไป จนถึงนโยบายและแผนระดับชาติ นำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาที่ดี

หนองคาย กับ การจัดการความรู้

จังหวัดมีการรวบรวมความรู้เพื่อจัดทำ KM ของจังหวัด จำนวน 38 เรื่อง ทั้งด้านเกษตร การค้า ความมั่นคง สังคม สาธารณสุข และภาครัฐ เช่น

- **เปรียบเทียบข้อมูลกับคู่เทียบ (Competitive Benchmarking)** กับจังหวัดอุตรดิตถ์และนครพนม ซึ่งนับภาค ลักษณะภูมิประเทศ/สังคม วัฒนธรรม ใกล้เคียงกันเพื่อการพัฒนางานหรือแก้ไขปรับปรุงให้เทียบเท่าหรือดีกว่า โดยใช้ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดไปเปรียบเทียบ ได้แก่ รายได้จากการท่องเที่ยว มูลค่าผลผลิตทางการเกษตร (ปลาในกระชัง) มูลค่าการส่งออกสินค้าชายแดน เช่น นำไปสู่การพัฒนาบัตรกรม Nong Khai Border Trade One Stop Service (NKBTOS) โดยเชื่อมโยงการค้า การลงทุน ท้องเที่ยว บริการจะพ่วงการสาธารณสุขในส่วนการส่งต่อผู้ป่วยชายแดน เช่น การแลกเปลี่ยนระบบการส่งต่อผู้ป่วยกับโรงพยาบาล (สบ.บว)



- **คัดเลือกองค์ความรู้ตามประเด็นการพัฒนาจังหวัดหนองคาย** เช่น ประเด็นการพัฒนาที่ 1 ได้แก่ การส่งเสริมและพัฒนาการผลิตสินค้าเกษตรสู่มาตรฐานอินทรีย์ ประเด็นการพัฒนาที่ 2 ได้แก่ การขับเคลื่อนศูนย์บริการการค้าชายแดนแบบเปิดเสรีจุดเดียวจังหวัดหนองคาย ประเด็นการพัฒนาที่ 3 ได้แก่ การพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยจิตเวชและยาเสพติดผ่านโปรแกรม Sakhrat Hosplus และประเด็นการพัฒนาที่ 4 ได้แก่ การพัฒนาระบบบัญชีข้อมูลจังหวัดหนองคาย <https://nongkhai.gdcatalog.go.th/>



ผลงานโดดเด่น

ผลงานโดดเด่นจังหวัดหนองคาย

- **ด้านเกษตร** : หนองคายในเดลินิวส์เคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากอย่างมีแบรนด์, ข่าว 83 (น.ส.ลำหนองคาย 62) / ภัยชีวภาพ "พืชรพิษ ฤ" มาตรฐานเกษตรอินทรีย์ขึ้นพื้นฐานหนองคาย (Basic Organic Standard: NongKhai BOS), ระบบเกษตรแม่นยำพาร์มอัจฉริยะ/ระบบบริหารจัดการแม่นยำอัจฉริยะ/Smart Farmer
- **ด้านการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว** : ศูนย์บริการค้าชายแดน เปิดเสรีจุดเดียว NKBTOS, ศูนย์ทะเบียนธุรกิจที่เกี่ยวข้องและ บัตรคนแค้มป์, การบินเคลื่อน Soft Power หนองคาย / นาคีรุก, การชวนให้รวดเร็ว ทิวเขา เลาะโขง
- **ด้านคน สังคม สิ่งแวดล้อม** : โครงการ Nong Khai Smart Safety Zone 4.0, ระบบติดตามผู้ป่วยจิตเวชและยาเสพติด NCD Sakhrat Hosplus, ศูนย์บริการคนพิการแบบเปิดเสรีโรงพยาบาลหนองคาย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดตามเด็กและเยาวชนด้วย QR CDOE
- **ด้านการบริการภาครัฐ** : Application Nong Khai ดูเงิน ระบบจองคิวออนไลน์และระบบติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการส่งออกและการค้าผ่านกล้องวีดีทัศน์ sw.สมเด็จพะพระพรราชท่าบ่อ, ศูนย์หัวใจชายแดนระดับศูนย์เศรษฐกิจสุขภาพสู่อินโดจีน sw.หนองคาย, ระบบ Telemedicine



เผยแพร่ E-Learning Nong Khai 18 ช่องทาง ผ่านเว็บไซต์จังหวัดหนองคาย <http://www.nongkhai.go.th>

แผนงานในอนาคต

- พัฒนาระบบบริหารผลการปฏิบัติงานและการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์
- ยึดเน้นการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
- พัฒนาระบบการบริการจัดการความรู้ใหม่ ๆ เช่น หลักสูตรการเรียนรู้ที่มีความเฉพาะของจังหวัด ระบบ NongKhai E-learning เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาเชิงพื้นที่ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามเป้าหมายการพัฒนาจังหวัด "เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท้องเที่ยววิถีสุขน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน"



FAQ

การอบรมเชิงปฏิบัติการ
เรื่องแนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ
(Application Report)
รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (จังหวัด)
วันที่ 17 - 18 กุมภาพันธ์ 2568

“ “
Q : จากที่อาจารย์ได้บรรยายว่าจังหวัดอื่นลอกเลียนแบบ
ได้ยาก ในกรณีนี้ จังหวัดจำเป็นต้องดำเนินการจดลิขสิทธิ์
หรือไม่?”

A : ไม่จำเป็นต้องจดลิขสิทธิ์ แต่เป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะ
ของแต่ละจังหวัด หรือ การประเมินสมรรถนะความสามารถ
ของแต่ละจังหวัด ที่มีความโดดเด่นเฉพาะของจังหวัดนั้น

“ “

Q : หากต้องการเป็น 'ต้นแบบ' ด้านความโปร่งใส
ควรมีมาตรการหรือกิจกรรมเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง
ขอคำแนะนำหรือยกตัวอย่างประกอบ

” ”

A : พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างอาจมีจุดที่สามารถพัฒนาแนวปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างความโปร่งใส โดยอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงหรือการถอดบทเรียนจากการดำเนินงาน ซึ่งแนวทางดังกล่าวถือเป็นการแสวงหานวัตกรรมเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหากหน่วยงานอื่นสามารถนำแนวปฏิบัตินี้ไปขยายผลจนได้รับการยอมรับในวงกว้าง ก็จะมีต่อยอดความสำเร็จ เมื่อแนวทางดังกล่าวบรรลุระดับ Significant (Sig) หมายถึงได้ดำเนินการแล้ว เห็นผลเป็นรูปธรรม และได้รับการยกย่องจนกลายเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นต่อไป

“ “
Q : จังหวัดมีแนวทางในการบริหารจัดการผลกระทบ
เชิงลบอย่างไรบ้าง

” ”
A : จังหวัดควรมองภาพผลกระทบในเชิงยุทธศาสตร์อย่างไรให้เกิด
การเชื่อมโยงที่ชัดเจน เช่น ในกรณีของจังหวัดสงขลา ควรนำเสนอ
ผลกระทบเชิงบวกที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งอธิบายว่าประโยชน์ที่ได้รับ
สามารถต่อยอดหรือขับเคลื่อนให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาวได้
อย่างไร?

Q: ขอทราบหลักการหรือแนวคิดในการประเมินระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

A : แบบประเมินหรือแบบสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ ของจังหวัด ควรระบุสาเหตุของความไม่พึงพอใจไว้ เช่น การให้บริการล่าช้า ตัวอย่างเช่น กรณีของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการประเมินความไม่พึงพอใจโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจอย่างชัดเจน เช่น ปัญหาที่พบในระบบงาน จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความถี่ของปัญหา เช่น ระบบขัดข้องบ่อย การบันทึกข้อมูลผิดพลาด หรือปัญหาด้านการชำระเงิน ซึ่งสามารถนำไปสู่การแก้ไขโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประเมินและติดตามข้อร้องเรียน เพื่อให้สามารถปรับปรุงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Q : จำเป็นต้องแยกแบบสอบถามสำหรับการประเมินความไม่พึงพอใจออกเป็นแบบสอบถามเฉพาะหรือไม่?

A : การวัดระดับความไม่พึงพอใจสามารถทำได้ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ในเชิงคุณภาพ อาจใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการ ส่วนในเชิงปริมาณ อาจใช้ข้อมูลย้อนหลังเพื่อวิเคราะห์แนวโน้ม โดยตั้งคำถามที่ช่วยระบุระดับและประเด็นของความไม่พึงพอใจ ซึ่งแตกต่างจากการวัดความพึงพอใจ เนื่องจากมุ่งเน้นการปรับปรุงบริการโดยพิจารณาประเด็นที่มีผลกระทบสำคัญไม่จำเป็นต้องนำทุกข้อที่ได้รับมาปรับแก้เสมอไป



Q : หากมีการประเมินความพึงพอใจผ่านการสังเกตและการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ เช่น กรณีที่วิสาหกิจชุมชนพบปัญหาและขอคำปรึกษาจากหน่วยงาน ซึ่งนำไปสู่การร่วมมือกันแก้ไขปัญหาและดำเนินงานร่วมกันมาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 - 4 ปี กรณีเช่นนี้สามารถถือเป็นตัวชี้วัดว่ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานได้หรือไม่



A : สามารถนำมาใช้ได้ เนื่องจากหมวด 7 เป็นการรายงานผลเชิงปริมาณ ซึ่งการบรรลุค่าเป้าหมายจำเป็นต้องแสดงแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่อง ควรมีการแสดงผลเปอร์เซ็นต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ทั้งการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ ล้วนมีประโยชน์ต่อการพัฒนา โดยเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยยกระดับการดำเนินงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น บนรากฐานของการเก็บข้อมูลที่มีคุณภาพ

Q : มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างไร และสามารถพิสูจน์ได้อย่างไรว่า แนวทางดังกล่าวช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน

A : การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม ถือเป็นส่วนสำคัญที่เชื่อมโยงกับเกณฑ์ในข้อ 3.1 โดยในระดับที่ก้าวหน้ายิ่งขึ้น องค์กรควรมีแนวทางที่ชัดเจน เช่น บางหน่วยงานอาจเน้น Collaboration (C) ผ่านการทำงานร่วมกันและการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ในขณะที่บางหน่วยงานอาจมีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีมากกว่าแต่ขาดแพลตฟอร์มเครือข่ายความร่วมมือ หลักการ CID (Collaboration, Innovation, และ Digitalization) สามารถเข้ามาช่วยเติมเต็มจุดแข็งและพัฒนาแนวทางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับ Innovation และ Digitalization ในการจำแนกกลุ่มลูกค้า วิเคราะห์แนวโน้ม คาดการณ์ความต้องการ และค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุมและแม่นยำยิ่งขึ้น

Q : แผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถวางแผนความก้าวหน้า
ของตนเอง ควรดำเนินการอย่างไรบ้าง

A : การวางแผนพัฒนาควรเริ่มต้นจากการประเมินตนเอง เพื่อระบุจุดที่ต้องพัฒนาและกำหนดแนวทางปรับปรุงให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาองค์กร โดยเริ่มจากการเสริมสร้างทักษะพื้นฐานและต่อยอดไปที่ระดับ พร้อมเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าตามแต่ละสายงานการจัดทำ Individual Development Plan (IDP) เชื่อมโยงกับแผนพัฒนาบุคลากร โดยพิจารณาอัตรากำลังและตำแหน่งในแต่ละระดับ พร้อมวิเคราะห์จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่ม เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาและเสริมสร้างทักษะที่เกี่ยวข้องกับสายงาน นอกจากนี้การมองแผนพัฒนาในมุมมองที่ครอบคลุมทั้ง มิติขององค์กร มิติของส่วนราชการ และมิติของบุคลากร เพื่อให้การพัฒนาสอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่าย โดยทั้งหมดนี้เชื่อมโยงกับ เกณฑ์ข้อ 5.3 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการเรียนรู้ขององค์กร อาจพิจารณาการออกแบบแผนพัฒนาใน 2 มิติ ได้แก่ มิติองค์กร ที่เน้นการยกระดับศักยภาพหน่วยงาน และ มิติส่วนบุคคล ที่ส่งเสริมการเติบโตของบุคลากรควบคู่กันไป

Q : ขอตัวอย่างแนวทางการดำเนินงานที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งครอบคลุมการจัดทำคู่มือให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนในระดับพื้นฐาน รวมถึงแนวทางในการบริหารจัดการความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

A : การใช้แพลตฟอร์ม **Traffy Fondue** ช่วยให้การรับข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเปิดช่องทางที่เข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ทำให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการจัดการปัญหาอย่างชัดเจน อีกตัวอย่างคือ **ศูนย์ดำรงธรรม** ซึ่งตั้งอยู่ในหน่วยงานพื้นที่และมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ เช่น การประสานงานผ่าน LINE Application หรือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์และจุดให้บริการโดยตรง รวมถึงมีการพัฒนาการ Tracing เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดตามข้อร้องเรียนได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น