

ลักษณะสำคัญของ
องค์กร

PMQA 4.0 –
Organizational Profile

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ สำหรับการดำเนินการของส่วนราชการที่ต้องการตอบสนองการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ควรพิจารณาในรายละเอียด ดังนี้

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

2. สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ







หมวด 1 การนำองค์การ

PMQA ระบบราชการ 4.0

**การพัฒนาคุณภาพการ
บริหารจัดการภาครัฐ**

หมวด 1 การนำองค์การ



| | | Basic (A&D) | Advance (Alignment) | Significance (Integration) |
|---|--|---|---|---|
| 1.1 ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน  | | วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ ตอบสนองพันธกิจ | วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ประเทศ | สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่ มุ่งประโยชน์สุขประชาชน |
| 1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส  | | นโยบายการป้องกันทุจริต และระบบกำกับดูแลที่มี ประสิทธิภาพ | การติดตาม ปรับปรุง และ รายงานผลต่อสาธารณะและ หน่วยงานบังคับบัญชา | ผลการประเมินในระดับดีโดย หน่วยงานภายนอก เป็น แบบอย่างที่ดีและการสร้าง ต้นแบบด้านความโปร่งใส |
| 1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วม จากเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก  | | สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม ของบุคลากรภายในและการ สร้างเครือข่ายภายนอก | การตั้งเป้าหมายท้าทาย และ การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ของกระบวนการและการ บริการ | สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย ที่มีผลกระทบสูงที่สามารถ แก้ปัญหาที่ซับซ้อน |
| 1.4 คำนึงถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์  | | ติดตามตัวชี้วัดและผลการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง | การใช้กลไกการสื่อสาร และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาอย่างทันกาล | ติดตามผลดำเนินการและ ผลกระทบระยะสั้นและระยะ ยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม |

หมวด 2 การวางแผนเชิง
ยุทธศาสตร์

PMQA ระบบราชการ 4.0

การพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



| | | Basic (A&D) | Advance (Alignment) | Excellent (Integration) |
|---|--|---|---|--|
| 2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)* | | วางแผนระยะสั้น ระยะยาว โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อสร้างนวัตกรรม และตอบสนองความต้องการประชาชน | คาดการณ์และวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต | แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาส และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ |
| 2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ (Innovation, Smart regulation, Result oriented)* | | กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง | วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ | วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม |
| 2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน (Creating value, Doing more & better with less)* | | แผนครอบคลุมทุกส่วนชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ | แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน | สื่อสารแผนผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก และมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน |
| 2.4 การติดตามผลการแก้ไขปัญหา และการรายงานผล (Pro-Active)* | | คาดการณ์ผลการดำเนินงาน การแก้ปัญหา และรายงานต่อสาธารณะ | ปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง | ปรับแผนตอบสนองได้ทันเวลา เชิงรุก มีประสิทธิภาพ |

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

PMQA ระบบราชการ 4.0

การพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



| | | Basic (A&D) | Advance (Alignment) | Significance (Integration) |
|---|--|---|---|--|
| 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อให้บริการและการเข้าถึง | | ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง | วิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการ และความคาดหวังใหม่ | ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต |
| 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน | | การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก | วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาเชิงรุก | บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผนและการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ |
| 3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม | | การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก | ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม | สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล |
| 3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ | | กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน | กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบตอบสนองรวดเร็ว ทันการณ์ | ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ |

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และ
การจัดการความรู้

PMQA ระบบราชการ 4.0

การพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้



| | | Basic (A&D) | Advance (Alignment) | Excellent (Integration) |
|---|--|---|--|--|
| 4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัดการติดตามงานและการสื่อสารแก่ผู้ใช้งาน (Open system, Open access)* | | การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย | การจัดเตรียมข้อมูลให้สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ |
| 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ (Pro-Active)* | | เพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ | เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขได้อย่างทันการณ | เชื่อมโยงผลในทุกระดับเพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ |
| 4.3 การเรียนรู้และการใช้องค์ความรู้เพื่อแก้ปัญหา (Knowledge worker, Educability, Ethic ability)* | | มีกระบวนการรวบรวมอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ต่อยอดพัฒนาและแก้ปัญหา | มีการวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูลองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม | ใช้ข้อมูลและองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ ทั้งการบรรลุยุทธศาสตร์และการบริการประชาชน |
| 4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)* | | วางแผนปรับรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัล และมีตัววัด | วิเคราะห์ความเสี่ยง ป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ และเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน | ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการลดต้นทุน และรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ |







หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

PMQA ระบบราชการ 4.0

การพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



| | | Basic (A&D) | Advance (Alignment) | Significance (Integration) |
|---|---|--|--|---|
| 5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ |  | การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ | ระบบการประเมินผลงานและความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และบรรลุยุทธศาสตร์ | นโยบายการจัดการบุคลากรสนับสนุนการทำงานให้มีคล่องตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง |
| 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ |  | สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน สร้างความร่วมมือ | สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน | เป็นทีม มีสมรรถนะสูง คล่องตัว ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก แก้ปัญหาที่ซับซ้อน |
| 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ |  | สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม และสร้างสรรค์การสร้างสรรค์นวัตกรรม | ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการดำเนินงานที่ดี | มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร |
| 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร |  | พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล | เพิ่มพูน สังสมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ | พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจ พร้อมรับมือปัญหาที่ซับซ้อน |



หมวด 6 การมุ่งเน้น
ระบบปฏิบัติการ

PMQA ระบบราชการ 4.0

การพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



| | | Basic (A&D) | Advance (Alignment) | Significance (Integration) |
|--|--|---|---|---|
| 6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ | | ออกแบบกระบวนการที่ เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้ง ภายในและงานที่ข้ามส่วน ราชการเพื่อให้เกิด ประสิทธิผลสูงสุด | ติดตามควบคุมกระบวนการ โดยใช้ตัววัดและ เทคโนโลยีดิจิทัล | การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใน การจัดการกระบวนการและ การบูรณาการที่มุ่งสู่ความ เป็นเลิศ |
| 6.2 การสร้างนวัตกรรมใน การปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ | | บริหารจัดการและปรับปรุง อย่างเป็นระบบ ทั้ง กระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน | สร้างนวัตกรรมการปรับปรุง กระบวนการหลัก สนับสนุน การบริการ และการสื่อสาร | นวัตกรรมของกระบวนการ ระดับองค์การจนเกิดความ เป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ ประชาชนและภาคธุรกิจ |
| 6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพและ ความสามารถในการ แข่งขัน | | วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนใน ทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ หลักและสนับสนุน | กำหนดนโยบายการลด ต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน | ใช้ข้อมูลเทียบเคียง เพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขัน |
| 6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ | | ติดตามควบคุม ประสิทธิผลกระบวนการหลัก และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์ | การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลด ผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือ กับเหตุการณ์ | บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อ ตอบสนองยุทธศาสตร์และ ส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม |

**หมวด 7 ผลลัพธ์การ
ดำเนินการ**

PMQA ระบบราชการ 4.0

**การพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ**

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



การบรรลุผลตามตัวชี้วัด

Basic

(Level & Early trend)
ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและวิเคราะห์
ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับ
กระบวนการ

Advance

(Focus Improvement)
มีตัววัดบางส่วนที่มี
แนวโน้มการปรับปรุงดีขึ้น

Significance

(Integration)
ปรับปรุงจนเกิด
ผลลัพธ์ที่ดี
ในตัววัดย่อยหลายตัว

7.1 ด้านพันธกิจ



- ตัววัดตามภารกิจหลัก
- นโยบายและแผนรัฐบาล
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน



- ความพึงพอใจ
- ความร่วมมือ
- ประชากร

7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร



- จำนวนนวัตกรรม
- การเรียนรู้
- ความก้าวหน้า
- ความผูกพัน

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ



- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก
- การจัดอันดับในระดับนานาชาติ
- จำนวน Best practice

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม



- ตัววัดร่วม
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ



- นวัตกรรมการปรับปรุง
- กระบวนการที่ได้รับรางวัล
- การลดต้นทุน