

# การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

อารีย์พันธ์ เจริญสุข  
ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ  
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ





**ระบบราชการ 4.0**



**การพัฒนากรอบการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0**



**เกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0  
โดยใช้เกณฑ์ PMQA**

# ไทยแลนด์ 4.0 คือทำน้อย ได้มาก ด้วยนวัตกรรม



เกษตรแบบดั้งเดิม



SMEs แบบเดิม



บริการมูลค่าต่ำ



แรงงานทักษะต่ำ



เกษตรสมัยใหม่



Smart SMEs และ Startups

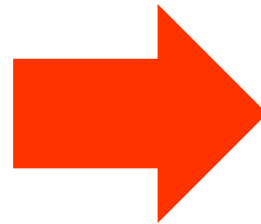
เปลี่ยนไปสู่



บริการมูลค่าสูง



แรงงานมีความรู้



เปลี่ยนความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ

(ความหลากหลายทางชีวภาพและวัฒนธรรม)

Factor-driven economy

Efficiency-driven economy

ความได้เปรียบเชิงแข่งขัน

(นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์)

Innovation-driven economy



## 1.0

**รัชกาลที่ 5** วางรากฐานประเทศและจัดโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินตามแนวทางนานาอารยประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงระบบกรมกองใหม่ และตั้งกระทรวง กรม ให้เหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์แวดล้อม

**รัชกาลที่ 7** วางระบบข้าราชการพลเรือนสมัยใหม่ เน้นระบบคุณธรรม (merit system)

## 2.0

ช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 เป็นต้นมา จนถึงยุครัฐบาลพลเอกชาติชาย ระบบราชการมีความเข้มแข็งและเป็นผู้นำการพัฒนาประเทศ การบริหารราชการเป็นไปตามแนวทางคลาสสิกของ Max weber ว่าด้วยความชอบธรรมทางกฎหมาย (Legal-Rational Legitimacy)

- Hierarchy
- Rule - based
- Government - oriented
- Top - down approach
- Professionalism
- etc.

## 3.0

ปี 2540 ช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา วิฤตตัมยาคุ้ง กระแส Democratization และ NPM ทำให้เกิดแนวคิดในเรื่อง Good Governance โดยการปฏิรูประบบราชการ ปี 2545 มุ่งเน้น

- Results - based
- Citizen - centered
- Value for money
- Work better and cost less
- Public participation
- etc.

## 4.0

มุ่งสู่ประเทศไทย 4.0 มีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ภาครัฐต้องปรับตัวให้เข้ากับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัล โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen -Centric and Service - Oriented Government) ซึ่งมีความจำเป็นต้องพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปในลักษณะภาครัฐอัจฉริยะ (Smart and High Performance Government) รวมถึง เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open and Connected Government) ทั้งระหว่างภาครัฐด้วยกันเองและภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อให้ภาครัฐเป็นที่พึงของประชาชนและเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้



## Government 4.0



ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงาน  
โดย "ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน"  
(Better Governance, Happier Citizens)

### การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่

โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงาน  
ภาครัฐหรือหลักบริการราชการแผ่นดินที่ดี

- ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government)
- ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen - Centric and Service - Oriented Government)
- ภาครัฐอัจฉริยะ (Smart and High Performance Government)



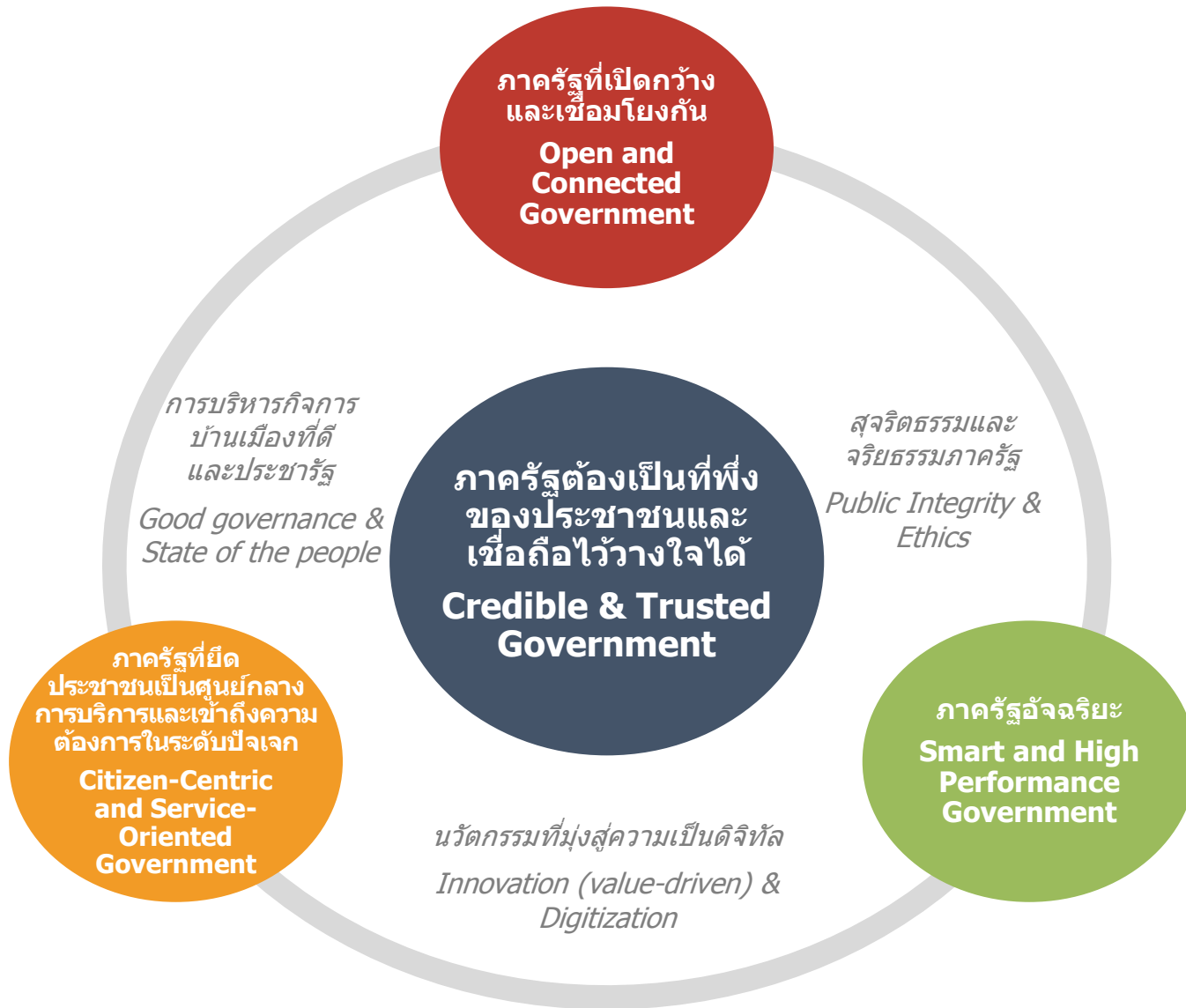
การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่  
โดยการสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบ  
ในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้นความซื่อสัตย์สุจริต  
และประโยชน์ส่วนรวม

### การจัดระเบียบโครงสร้างใหม่

เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ  
ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเองให้กระชับ  
และไม่เกิดความซ้ำซ้อน



# การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือ หลักบริการราชการแผ่นดินที่ดี ให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจ และเป็นที่ยังของประชาชนได้อย่างแท้จริง





# ภาครัฐต้องเป็นที่พึ่งของประชาชนและเชื่อถือไว้วางใจได้

## Credible & Trusted Government



Need for change  
Disruptive change, new technology, shift in context and governance, changing citizenry, etc.



### What to achieve

ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน  
**Open and Connected Government**

ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก  
**Citizen - Centric and Service - Oriented Government**

ภาครัฐอัจฉริยะ  
**Smart and High Performance Government**

### How to achieve

- การเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบค่าตั้งต้น (Open by default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องรอให้ประชาชนร้องขอ (Active disclosure/ Usability)
- การแลกเปลี่ยน/แบ่งปันข้อมูล (Data sharing across public agencies)
- การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public consultant and engagement)

- การให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Personalized service delivery)
- การบริการประชาชนตลอด 24/7 (On-call services)
- การเชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการให้บริการประชาชน (Integrated service)
- การให้บริการเชิงรุก (Pro-active services)
- ประชาชนรับบริการได้หลากหลายช่องทาง/ บริการ ณ ช่องทางเดียว (Multi/ Cross channel)

- การตอบสนองทันที/ทันเวลา มีการคาดการณ์/วางแผนล่วงหน้า (Operational excellence)
- การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้จริง (Actionable policy solutions)
- การใช้ข้อมูลเชิงลึกในการกำหนดนโยบาย (Data driven policy and decision making)
- ความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic collaboration)
- การทำงานผ่านระบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (End to end digitization of workflow process)
- การทำงาน ณ สถานที่ใดก็ได้ในทุกมุมโลก (Virtualization)
- การใช้ประโยชน์หน่วยงานสนับสนุนร่วมกัน (Shared service)
- การใช้ความเชี่ยวชาญ/ชำนาญในหลากหลายสาขาวิชา และข้ามสาขาวิชา (Trans-disciplinary/ generalist)

### Ways of Working

- การใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficient Economy Philosophy) เป็นแนวทางดำเนินงานอย่างยั่งยืน
- การใช้หลัก เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ในการตัดสินใจเชิงนโยบายและปฏิบัติงาน
- การทำตามลำดับขั้น มีการทดลองทำ โดยเริ่มแก้ปัญหาที่จุดเล็ก
- การใช้หลักการเบ็ดจากข้างในเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การใช้นวัตกรรมนำการทำงาน (Innovation)
- การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) เพื่อเรียนรู้การดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
- เพิ่มผลผลิตการดำเนินงานตามหลักการทำน้อยได้มาก (Doing more with less)
- การสร้างสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข (Happy workplace)
- การบูรณาการการทำงานโดย Project Management Office (PMO)



## ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

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



## ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

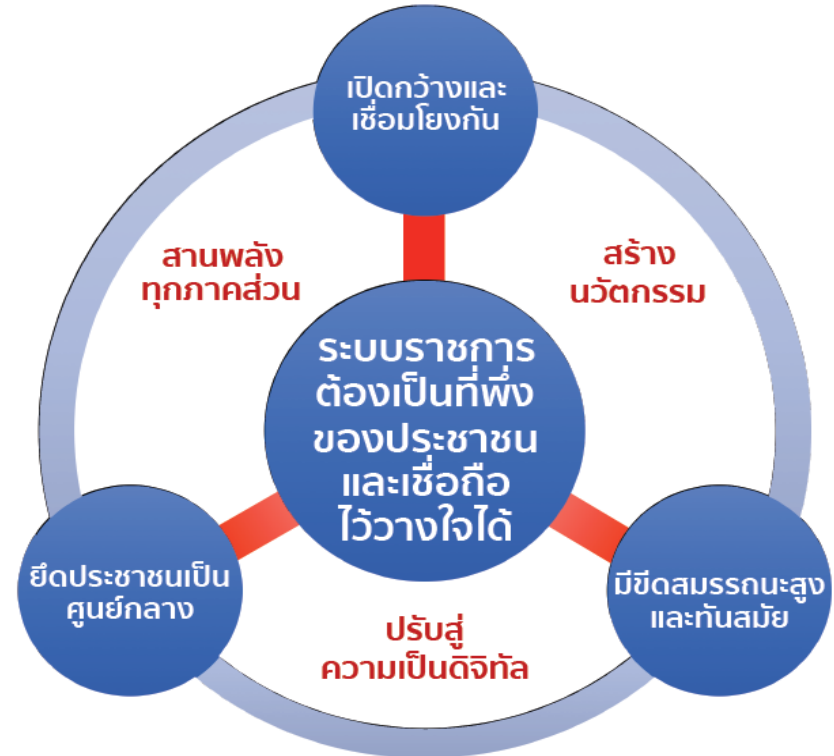
- Responsiveness
- Demand driven
- Public accessibility
- Result oriented
- Service improvement
- Service personalization
- Happy citizen



## ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

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

## ระบบราชการ 4.0



### ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:

**Collaboration** - การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ ในสังคม

**Innovation** - การสร้างนวัตกรรม

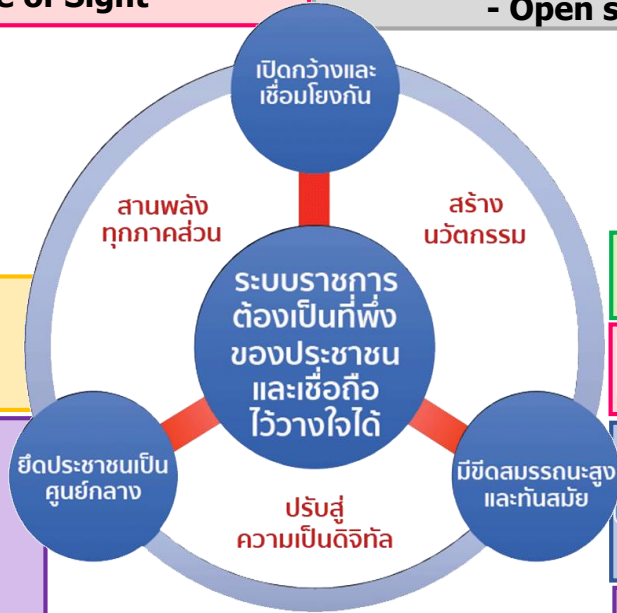
**Digitalization** - การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล



# กรอบแนวคิดในการประเมินสถานะ การเป็นระบบราชการ 4.0 โดยใช้เกณฑ์ PMQA

# ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0

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



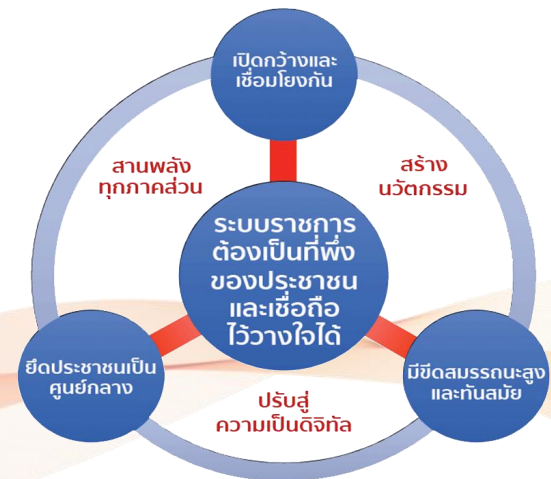
- |   |
|---|
| <b>หมวด 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demand Driven</li> <li>- Personalized</li> <li>- Innovative service(Gov. Lab)</li> </ul>   |
| <b>หมวด 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proactive to customer needs</li> <li>- Problem-solver to improve service quality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

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

## PMQA 4.0

**“เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ”**

- ระบบการประเมินการพัฒนาและยกระดับระบบราชการไทย 4.0 เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ
- ส่งผลกระทบที่ผลักดันการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

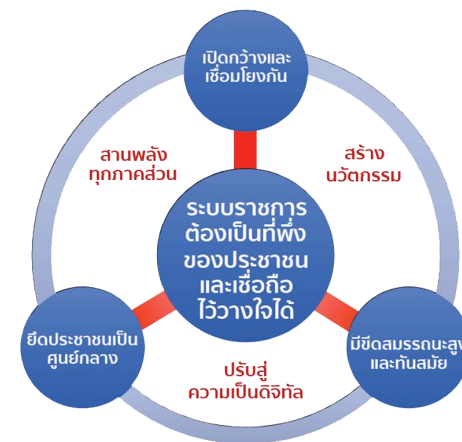
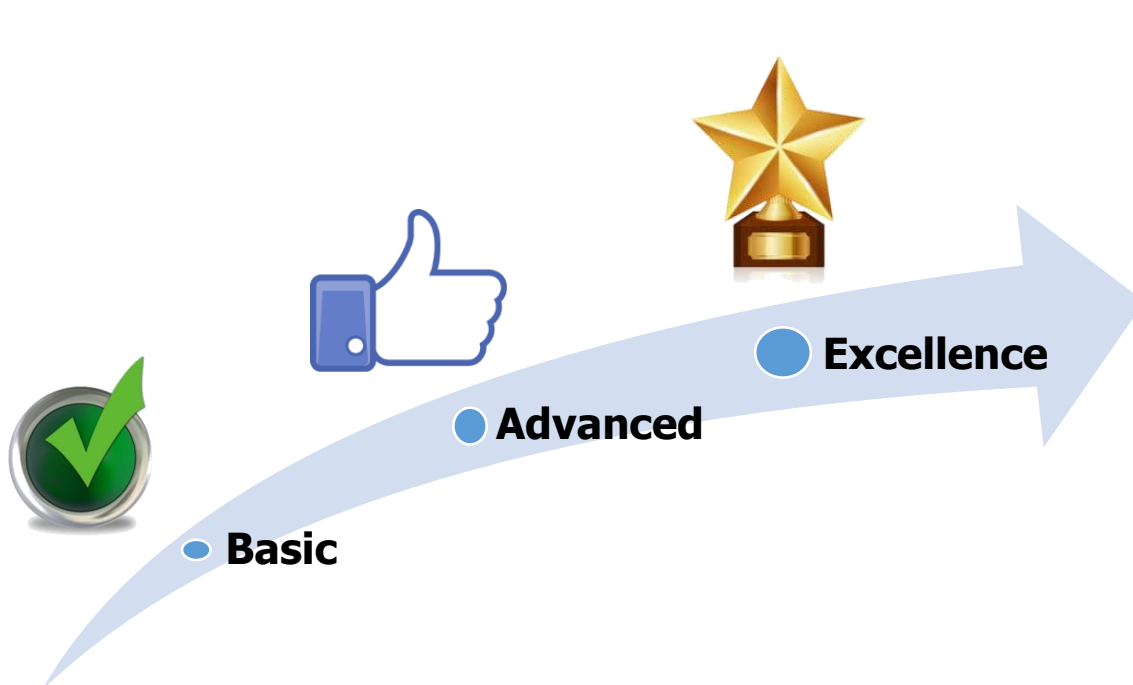


- การใช้กรอบแนวคิดเชิงบูรณาการของ PMQA มาใช้ในการประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงจาก Gov 3.0 ไปสู่ Gov 4.0
- คุณลักษณะขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21
- การปรับเปลี่ยนที่เกิดจาก Digitalized government และกลไกอื่น ๆ



## ระดับการพัฒนา 3 ระดับ





1. ระดับพื้นฐาน 300 คะแนน (Basic)
2. ระดับก้าวหน้า 400 คะแนน (Advanced)
3. ระดับพัฒนาต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ 500 คะแนน (Excellence)



**Goal : ระบบราชการ 4.0**

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

# หมวด 1 การนำองค์การ

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Excellent (Integration)
<b>1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน</b> (Collaboration & Integration)*		วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ ตอบสนองพันธกิจ	วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์บูรณาการ กับยุทธศาสตร์ประเทศ	สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่ มุ่งประโยชน์ประชาชน
<b>1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส</b> (Open system, Open access)*		มีนโยบายและมาตรการผ่าน ระบบตรวจสอบ กำกับดูแล	มีการเปิดเผยข้อมูล และสร้างต้นแบบด้านความ โปร่งใส	มีตัววัดที่ชัดเจน และมีการประเมินโดย หน่วยงานภายนอก
<b>1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน                      การสร้างการมีส่วนร่วม                      จากเครือข่ายทั้งภายใน                      และภายนอก</b> (Innovation, Smart regulation, Result oriented)*		มีการสื่อสาร การสร้าง สภาพแวดล้อมภายใน และมีนโยบายสนับสนุน การสร้างเครือข่ายภายนอก	การตั้งเป้าหมายท้าทาย สื่อสารผ่านเครือข่ายเพื่อร่วม สร้างนวัตกรรมของ กระบวนการและการบริการ	สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย ที่มีผลกระทบสูงที่สามารถ แก้ปัญหาที่ซับซ้อน
<b>1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม</b> (Citizen-centric)*		ติดตามตัวชี้วัดและผลการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	สร้างการมีส่วนร่วมกับ เครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหา	ติดตามผลดำเนินการและ ผลกระทบ ระยะสั้น ระยะยาว และมีการคาดการณ์

หมายเหตุ \*เป็นคำสำคัญตามคุณลักษณะของระบบราชการ 4.0



# หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

**2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง**  
(Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)\*



**Basic (A&D)**

วางแผนระยะสั้น ระยะยาว โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อม เพื่อสร้างนวัตกรรม และตอบสนองความต้องการประชาชน

**Advance (Alignment)**

คาดการณ์และวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

**Excellent (Integration)**

แผนยุทธศาสตร์ที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาส และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ

**2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ**  
(Innovation, Smart regulation, Result oriented)\*



กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจ ในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

**2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน**  
(Creating value, Doing more & better with less)\*



แผนครอบคลุมทุกส่วน ชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน

สื่อสารแผนผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก และมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน

**2.4 การติดตามผลการแก้ไขปัญหา และการรายงานผล**  
(Pro-Active)\*



คาดการณ์ผลการดำเนินงาน การแก้ปัญหา และรายงานต่อสาธารณะ

ปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ปรับแผนตอบสนองได้ทันเวลา เชิงรุก มีประสิทธิภาพ

# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**3.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการบริการและการเข้าถึง**  
(Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)\*



**Basic (A&D)**

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง

**Advance (Alignment)**

วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง

**Excellent (Integration)**

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต

**3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน**  
(On-demand services)\*



วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการ

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาเชิงรุก

บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อค้นหาและตอบสนองความต้องการได้เฉพาะกลุ่ม

**3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม**  
(Customization, Personalization)\*



ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อปรับปรุงกระบวนการและการบริการให้ตอบสนองความต้องการ

ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล

**3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน**  
(Non-routine problem solving, Real time capability)\*



กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเป็นระบบ มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบตอบสนองรวดเร็ว ทันการณ์

ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ

# หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

**4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่กำหนดตัววัดการติดตามงานและการสื่อสารแก่ผู้ใช้งาน (Open system, Open access)\***



**Basic (A&D)**

การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

**Advance (Alignment)**

ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย

**Excellent (Integration)**

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

**5.1 นโยบายตอบสนอง ยุทธศาสตร์และสร้าง แรงจูงใจ (Pro-Active, Citizen-centric)\***



**Basic (A&D)**

การสรรหา จ้าง บรรจุ และ วางตำแหน่งงานตรงกับ ความถนัดและความต้องการ

**Advance (Alignment)**

การประเมินผลการทำงาน และความก้าวหน้า สร้าง แรงจูงใจแก่บุคลากร

**Excellent (Integration)**

นโยบายการจัดการสนับสนุน ให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว รองรับการเปลี่ยนแปลง

**5.2 ระบบการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Innovation, Smart regulation, Result oriented)\***



สภาพแวดล้อมการทำงาน ปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุน การทำงาน สร้างความร่วมมือ

สภาพแวดล้อมสร้าง แรงจูงใจให้บุคลากรมีความ รับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน

การทำงานเป็นทีม คล่องตัว สามารถทำงาน ร่วมกับเครือข่ายภายนอก

**5.3 การสร้างวัฒนธรรม การทำงาน และความ ร่วมมือ (Public Entrepreneurship)\***



สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ ทำหายความคิดสร้างสรรค์สู่ การสร้างนวัตกรรม

ค้นหาปัจจัยที่สร้าง ความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการดำเนินงานที่ดี

สร้างความภูมิใจ และความ เป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

**5.4 ระบบการพัฒนา บุคลากร (Knowledge worker, Educability, Ethic ability)\***







พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการ ทำงานและด้านดิจิทัล

พัฒนาเพื่อเพิ่มพูน สิ่งสม ประสบการณ์ ความ เชี่ยวชาญในสมรรถนะหลัก

พัฒนาให้มีทักษะที่สามารถ ปฏิบัติงานได้หลากหลาย รอบรู้ สามารถตัดสินใจ พร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน

# หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Excellent (Integration)
<b>6.1 กระบวนการทำงาน</b> <b>เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ</b> (End-to-end process flow, Cross-boundary management)*		ออกแบบการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและข้ามส่วนราชการและไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	เพิ่มประสิทธิภาพโดยใช้ประโยชน์จากดิจิทัลและเครือข่ายภายนอก	ออกแบบการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ
<b>6.2 การสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงผลผลิต</b> <b>กระบวนการ การบริการ</b> (Creating value, Doing more & better with less)*		บริหารจัดการอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	สร้างนวัตกรรมปรับปรุงกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน การบริการประชาชน และการสื่อสาร	แก้ปัญหาเชิงกระบวนการระดับองค์กรเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ
<b>6.3 การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน (Shared Services)*</b>		วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน	นำผลวิเคราะห์มาใช้ลดต้นทุนโดยการออกนโยบายใช้เทคโนโลยีใช้ทรัพยากรร่วมกัน	ใช้นวัตกรรมเพื่อลดต้นทุนเพิ่มขีดความสามารถโดยมีคู่แข่งทั้งในประเทศและนานาชาติ
<b>6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ</b> (Innovation, Smart regulation, Result oriented)*		ติดตามควบคุมในกระบวนการหลักและตัววัดเชิงยุทธศาสตร์	ติดตามควบคุมตัววัดนำในเชิงป้องกันและเชิงรุกเพื่อการแก้ปัญหาได้ทันการณ์	วิเคราะห์ผลกระทบจากกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

## การบรรลุผลตามตัวชี้วัด

**7.1 ด้านพันธกิจ**  
(Public Entrepreneurship)\*



**Basic (Level)**  
ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการ

- ตัววัดพันธกิจหลัก
- Functional
- Area

**Advance (Focus Improvement)**  
มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มการปรับปรุงดีขึ้น

**Excellent (Integration)**  
ปรับปรุงในระดับตัววัดย่อยหรือตัววัดนำที่ส่งผลในภาพรวม

**7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน** (Citizen-centric)\*



- ความพึงพอใจ
- ความร่วมมือ
- ประชาธิปไตย

**7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร**  
(Knowledge worker, Educability, Ethic ability)\*



- จำนวนนวัตกรรม - ความก้าวหน้า
- การเรียนรู้ - ความผูกพัน

**7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ**  
(Non-routine problem solving, Real time capability)\*



- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก
- การจัดอันดับในระดับนานาชาติ
- จำนวน Best practice

**7.5 ด้านผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม**  
(Public Entrepreneurship)\*



- ตัววัดร่วม
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

**7.6 ด้านการสร้างนวัตกรรม และลดต้นทุน**  
(Innovation, Smart regulation, Result oriented)\*



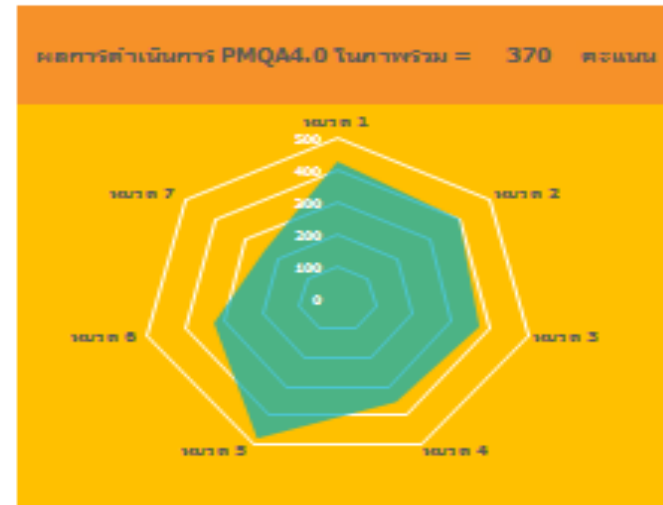
- นวัตกรรม/กระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง/ได้รับรางวัล

# โปรแกรมประเมินสถานะ การเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง

## เกณฑ์การประเมินหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

หัวข้อ	หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร		ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
	PMQA	ระดับของการดำเนินการ	ผ่าน	ไม่ผ่าน	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ	Basic (A&D)	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์	<input checked="" type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การฝึกอบรมระเบียบวินัยให้กับกำลังพล และการปลูกฝังค่านิยมหลักของบก.ทท.</li> <li></li> </ul>
	Advance (Alignment)	การค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน ท่วมเท มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กร	<input checked="" type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินการตามแผนการสร้างความผูกพัน (แผนผูกพันของบุคลากร)</li> <li>การสำรวจความผูกพันของบุคลากร</li> </ul>
	Excellent (Integration)	การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร และร่วมมือเพื่อเป้าหมายองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input checked="" type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การถ่ายทอดตัวชี้วัดไปสู่กำลังพล เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ไปสู่ความสำเร็จ</li> <li></li> </ul>
<b>คะแนน หัวข้อ 5.3</b>			<b>4.00</b>		
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	Basic (A&D)	ระบบการพัฒนาบุคลากรที่สร้างคนใหม่ <ul style="list-style-type: none"> <li>คุณธรรม จริยธรรม</li> <li>มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา</li> <li>ทักษะด้านดิจิทัลและความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การวางแผนการพัฒนากำลังพลรายบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องตามบทบาทหน้าที่ หรือความคาดหวังของส่วนราชการ การใช้ประกอบการพิจารณาตอบแทนความดีความชอบให้แก่กำลังพล การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง และการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่ของกำลังพล</li> </ul>
	Advance (Alignment)	ระบบการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มทุน สังสมทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะหลักและการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	<input checked="" type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การส่งคนไปศึกษา ตามแนวทางรับราชการ และแนวทางเพิ่มทุนความรู้ เพื่อให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องตามบทบาทหน้าที่ หรือความคาดหวังของส่วนราชการ</li> <li></li> </ul>
	Excellent (Integration)	ระบบการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีทักษะสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจและมีความคิดในเชิงวิถคติ พร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น	<input checked="" type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาผู้บริหารและกำลังพลให้มีสมรรถนะสอดคล้องตามที่กำหนด มีการอบรมภาวะผู้นำและสมรรถนะหลักของผู้บริหาร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของผู้บริหารให้เป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ มีการพัฒนากำลังพลให้มีความสามารถในการ</li> </ul>

# ตัวอย่างผลการประเมิน





# สรุปผลการประเมินสถานะ การเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง

ส่วนราชการ	หมวดที่ทดสอบ	คะแนน	Gap
กรมควบคุมโรค	3,4,5,6	4.37	3.3,4.1, 4.4, 5, 6.2,6.3

ส่วนราชการ	หมวดที่ทดสอบ
1. กรมพัฒนาชุมชน	2,3,5,6
2. กรมควบคุมโรค	3,4,5,6
3. กรมบัญชีกลาง	3,4,5,6
4. กรมปลัดสัตว์	1,2,4,5
5. กรมสรรพากร	3,4,5,6
6. จ. นนทบุรี	3,4,6
7. สป.สาธารณสุข	1,2,5,6
8. สป. มหาดไทย	1,2,5,6
9. กรมส่งเสริมสหกรณ์	ทุกหมวด
10. กองบัญชาการกองทัพไทย	ทุกหมวด

- หน่วยงานส่วนใหญ่มีการดำเนินการในระดับ Basic ในทุกหมวด
- หมวดที่มี Gap มากที่สุดคือ หมวด 5
- Area ที่มี Gap มากที่สุดคือ นวัตกรรม การใช้ดิจิทัล เทคโนโลยี การประสานงานกับเครือข่ายในแนวขวาง และภายนอก ผลกระทบต่อเศรษฐกิจสังคมฯ
- ในภาพรวมทุกหน่วยงานมีแนวโน้มในการให้คะแนนสูงกว่าที่เป็นจริงประมาณ 10 – 20%
- หมวด 7 ต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลจึงมีการรายงานมาน้อย (มี 2 หน่วยงาน) โดยตัววัดในหมวด 7 ที่นำเสนอ ยังเป็นตัววัดในระดับกิจกรรม มากกว่าผลลัพธ์กระบวนการ

# ตัวอย่าง เครื่องมือการประเมินสถานะของการเป็นระบบราชการ 4.0

## ตารางการประเมินเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

### หมวด 1 การนำองค์การ

หมวด 1 การนำองค์การ				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
1.1	ระบบการนำองค์การของส่วนราชการ ได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดย - กำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ - การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน - การบรรลุผลยุทธศาสตร์ประเทศและความสามารถในการแข่งขัน	Basic (A&D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based)</li> <li>มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งองค์การ</li> </ul>			
		Advance (Alignment)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการและบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ (Alignment with National Strategies)</li> </ul>			
		Excellent (Integration)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ บูรณาการกับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ประเทศ และยุทธศาสตร์พื้นที่ สร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งประโยชน์สุขประชาชน (Innovation, Citizen-centric)</li> </ul>			
<b>คะแนน หัวข้อ 1.1</b>						
1.2	การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส	Basic (A&D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบการตรวจสอบและการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต</li> <li>มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน</li> </ul>			
		Advance (Alignment)	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการต่อสาธารณะ และหน่วยงานบังคับบัญชา</li> <li>เป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส</li> </ul>			

# ลักษณะสำคัญขององค์การ กรมควบคุมโรค

## ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ :

หน่วยงานภาครัฐ : ทั้งในกระทรวงและนอกกระทรวงสาธารณสุขในส่วนกลางและภูมิภาค  
หน่วยงานภาคเอกชน : มหาวิทยาลัยเอกชน คดีคลินิก โรงงาน องค์กร บริษัท ผู้ประกอบการ ที่อยู่ในข่ายการบังคับใช้กฎหมาย ฯลฯ  
องค์กรภาคประชาชน : สมาคม มูลนิธิ เครือข่ายอุบัติเหตุ เครือข่ายลดดื่ม กลุ่มประชาชนต่างชาติ ฯลฯ  
องค์กรระหว่างประเทศ : WHO, US CDC, UNAIDS, กองทุนโลกฯ, จังหวัดและภาคของประเทศไทยเพื่อนบ้านในพื้นที่ชายแดน (กัมพูชา)  
หน่วยงานอิสระภายใต้การกำกับของรัฐ : สปสช. สสส. สวรส. องค์กรเภสัชกรรม, เครือข่ายที่อยู่ในกระทรวงศึกษาธิการ  
เครือข่ายระดับพื้นที่ : สื่อมวลชน ศูนย์วิชาการระดับเขตบริการสุขภาพ, จังหวัด, อำเภอ, สสอ., รพศ., รพท., รพช., รพ.สต., อปท., กลุ่มแรงงานต่างด้าว, แกนนำชุมชน

## ความต้องการ :

1. การแลกเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินการศึกษาวิจัย สนับสนุนด้านการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ เช่น ผลงานวิจัยและองค์ความรู้ มาตรฐานหรือกฎหมาย และฐานข้อมูลโรคและภัยสุขภาพ รูปแบบบริการ ขาวกรอง พยากรณ์โรค
2. เทคนิคการถ่ายทอดที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนดำเนินงานและสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกัน
3. ข้อมูล ข้อตกลงความร่วมมือที่ครอบคลุม ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน

## ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :

1. หน่วยงานกำกับ/ให้นโยบาย เช่น รัฐบาล กระทรวงสาธารณสุข คณะกรรมการระดับชาติ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานงบประมาณ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กระทรวงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 2. กลุ่มที่ได้รับผลกระทบทางอ้อม เช่น ชุมชนรอบสถานที่ทำงาน ชุมชนรอบสถานศึกษา ชุมชนรอบสถานบริการ สถานประกอบการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 3. หน่วยงานร่วมปฏิบัติเครือข่ายต่างๆ เช่น กลุ่มเครือข่ายภาครัฐ กลุ่มเครือข่ายภาคเอกชน กลุ่มเครือข่ายองค์กรอิสระ

## ความต้องการ :

1. ช่องทางการสื่อสาร และการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย 2. การดำเนินงานที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ 3. ความถูกต้องทันสมัย จำเป็น และเข้าใจง่าย 4. แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ 5. การกำกับดูแลกลไกการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

## สมรรถนะหลักขององค์กร :

1. ระบดวิทยา ประกอบด้วย การเฝ้าระวัง การสอบสวนโรค และการพยากรณ์โรค
2. การบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อที่ยังยากซับซ้อน โรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำ และการควบคุมโรคจากสัตว์สู่คน สาธารณสุข 3. ความสามารถและทักษะด้านดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

## แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ :

ภายในประเทศ เช่น ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่างๆ หน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน รายงานผลการดำเนินงานของกรม ข้อมูลผลการติดตามผลงานการนำผลงานวิจัย เทคโนโลยี ไปใช้หรือนำสู่การต่อยอดของผู้เกี่ยวข้อง รายงานการเฝ้าระวังโรค ระบบฐานข้อมูลจากสำนักงานระบาดวิทยา กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ข้อมูลหน่วยงานเครือข่ายทั้งในและนอกกระทรวง

ภายนอกประเทศ เช่น องค์การอนามัยโลก (WHO) ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (US CDC) ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศไทย-สหรัฐอเมริกา ด้านสาธารณสุข (TUC) รายงานทางวิชาการขององค์การระหว่างประเทศ

## การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน :

1. การปรับบทบาทการเป็นหน่วยงานระดับชาติในด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (National Health Authority)
2. การวางยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ 20 ปี "ประชาชนได้รับการป้องกันควบคุมโรคระดับมาตรฐานสากลภายในปี 2579"
3. การปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อทำให้ทันประชาคมโลกและอาเซียน (Global mindset) ทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยียุคดิจิทัล การติดต่อสื่อสารโลกไร้พรมแดน 4. การปรับปรุงระบบการป้องกันควบคุมโรคระดับมาตรฐานสากล ไปสู่นวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ เทคโนโลยีทันสมัย สอดคล้องกับ โมเดล Thailand 4.0 5. การเปลี่ยนแปลงทางประชากร สังคม และสิ่งแวดล้อม สังคมผู้สูงอายุ โรคเรื้อรัง การเข้าสู่สังคมเมือง การเคลื่อนย้ายประชากรข้ามชาติ ปัญหามลพิษ 6. การผลักดันและบังคับใช้กฎหมาย นโยบาย ใหม่ 7. การทำงานลักษณะภาคีเครือข่ายความร่วมมือทุกภาคส่วน 8. การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการจัดการความรู้ของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านก่อนวัยเกษียณ 9. การลดช่องว่างระหว่างวัย (Generation GAP) ให้สามารถบูรณาการการทำงานร่วมกันได้

## พันธกิจ :

1. ส่งเสริมกระบวนการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายภายในและระหว่างประเทศ ในการผลิตและพัฒนาผู้เชี่ยวชาญ องค์กรความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เครื่องมือ กฎหมาย การเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ รวมทั้งบริการเฉพาะที่ได้มาตรฐานสากล
2. ส่งเสริม สนับสนุน ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ ให้เครือข่ายและประชาชน
3. ผลักดัน และติดตามการบังคับใช้กฎหมายที่จำเป็นต่อการปกป้องประชาชนจากโรค ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ
4. เสริมความพร้อมในการจัดการภาวะฉุกเฉินและภัยสุขภาพใหม่ ใต้สถานการณ์
5. พัฒนาและประเมินศักยภาพระบบ กลไกของเครือข่ายการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

**วิสัยทัศน์ :** เป็นองค์กรชั้นนำระดับนานาชาติ ที่สังคมเชื่อถือและไว้วางใจ เพื่อปกป้องประชาชนจากโรคและภัยสุขภาพ ด้วยความเป็นเลิศทางวิชาการ ภายใน ปี 2563

## ค่านิยม : I SMART

- I - Integrity การยึดมั่นในความถูกต้องของขงธรรม
- S - Service Mind บริการที่ดี
- M - Mastery / Expertise การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
- A - Achievement Motivation การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- R - Relationship การมีน้ำใจ ใจเปิดกว้าง เป็นพี่น้อง
- T - Team Work การทำงานเป็นทีม

**งบประมาณ :** 3,981,788,600 บาท (หมายเหตุ:งบประมาณเดคม พ.ร.บ.2560)

**รายได้ :** เงินบำรุง 655,296,637.69 บาท (ณ วันที่ 30 ก.ย. 59)

**จำนวนบุคลากร :** 6,135 คน (ข้าราชการ 2,770 คน, ลูกจ้างประจำ 1,676 คน, พนักงานราชการ 840 คน, พนักงานกระทรวง 849 คน) (ณ วันที่ 30 ก.ย. 59)

## กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ :

1. พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2558
2. พระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.2535
3. พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.2535
4. พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.2551
5. กรอบอนุสัญญาขององค์การอนามัยโลกว่าด้วยการควบคุมยาสูบ (The World Health Organization Framework Convention on Tobacco Control (WHO FCTC)
6. กฎอนามัยระหว่างประเทศ 2548 (International Health Regulation 2005)

**ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน :** ระบบบริหารตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA), การรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (HA), มาตรฐานระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ (LA), การติดตามประเมินผล โดยใช้ระบบ Estimates SM, การบริหารความเสี่ยง, การควบคุมภายใน, การจัดการความรู้, ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS)

## ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ : (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

### ด้านพันธกิจ

1. เป็นผู้นำหลักด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพของประเทศ รวมถึง การพัฒนากฎหมาย นโยบายและยุทธศาสตร์
  2. การศึกษาวิจัย การสร้างองค์ความรู้วิชาการ มาตรการเพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค
  3. การบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพด้านโรคติดต่อที่มีประสิทธิภาพ
- ด้านปฏิบัติการ**
4. มีภาคีเครือข่ายระดับชาติและระดับพื้นที่ที่เข้มแข็ง 5. มีระบบฐานข้อมูลทางระบาดวิทยาเพื่อการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค

## ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ : (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

### ด้านพันธกิจ

1. การพัฒนามาตรการ มาตรฐานป้องกันควบคุมโรคให้ก้าวหน้ากับการเปลี่ยนแปลงสุขภาพโลก(Global health)
  2. การพัฒนากฎหมายใหม่ๆ ให้ทันสถานการณ์ และการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง
  3. องค์ความรู้ทางวิชาการ การวิจัยในโรคติดต่ออุบัติใหม่ และโรคอุบัติดื้อเร็ว
  4. การพัฒนาระบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบข้อมูล ระบบการเฝ้าระวังพยากรณ์โรค
- ด้านปฏิบัติการ**
5. ระบบปฏิบัติการฐานข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงกันระหว่างงานสาธารณสุข
  6. พัฒนาระบบปฏิบัติการเตรียมความพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทั้งส่วนกลางและระดับจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ

## ภารกิจ/บริการหลัก :

1. องค์ความรู้ แนวทางและมาตรฐาน ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค และภัยสุขภาพ 2. การกำกับ ดูแล กลไกการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค และภัยสุขภาพ 3. การสื่อสารความเสี่ยงตอบโต้ภาวะฉุกเฉินโรคและภัยสุขภาพอย่างเป็นระบบ 4. การเฝ้าระวังการละเมิดกฎหมาย และบังคับใช้กฎหมาย
- คุณลักษณะโดดเด่นของภารกิจ/บริการ :**
1. ด้านระบาดวิทยา ประกอบด้วย การเฝ้าระวัง การสอบสวนโรค และการพยากรณ์โรค
  2. การเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ด้วยมาตรการที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ
  3. มีกลไกพัฒนากฎหมายที่เร้ารับผิดชอบ การพัฒนาศักยภาพด้านการเฝ้าระวัง การละเมิดกฎหมายและการบังคับใช้ 4. ความสำเร็จในการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

## ผู้รับบริการ :

ผู้รับบริการต้นทาง คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด  
ผู้รับบริการปลายทาง คือ ประชาชน (กลุ่มเสี่ยง กลุ่มโรค กลุ่มวัย กลุ่มพื้นที่ ต่ดำเนินการ) ซึ่งให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
ผู้รับบริการในอนาคต  
กลุ่มแรงงานนอกระบบ กลุ่มผู้รับบริการต่างด้าว (Migrant) กลุ่มเสี่ยงจากการเดินทาง (Travel) และกลุ่มผู้สูงอายุ

**จากการเดินทาง :**

1. สื่อสารและถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้อง ทันสมัย จำเป็น และเข้าใจง่าย
2. การเฝ้าระวัง และป้องกันโรคที่ทันท่วงที่ 3. การควบคุมโรค และภัยสุขภาพ รวดเร็ว ทันการณ์ 4. การดูแลรักษาพยาบาลเฉพาะด้านด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีมาตรฐาน 5. ดำเนินการเฝ้าระวัง ตรวจเยี่ยม ตรวจเตือน บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด ทวิสัย เป็นธรรม และแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

## สภาพแวดล้อมการแข่งขัน : (ภาวะหรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในระยะนี้ รวมถึงแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจในการแข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์กร)

### ปัจจุบัน

1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ (คู่เทียบ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) 2. ประสิทธิภาพระบบการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค (คู่เทียบ เช่น Centers for Disease Control and Prevention (US CDC)

### อนาคต

1. พฤติกรรมการบริโภคแอลกอฮอล์และยาสูบ การใช้สารเคมีอันตราย พฤติกรรมเสี่ยงทางสุขภาพ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ (คู่แข่ง ผู้ประกอบการทางการค้าหรือธุรกิจ) 2. การลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพทั้งภายในและภายนอก เช่น อุบัติเหตุทางถนน หอดูดเลือดหัวใจเบาหวาน ความดันโลหิต ฯลฯ

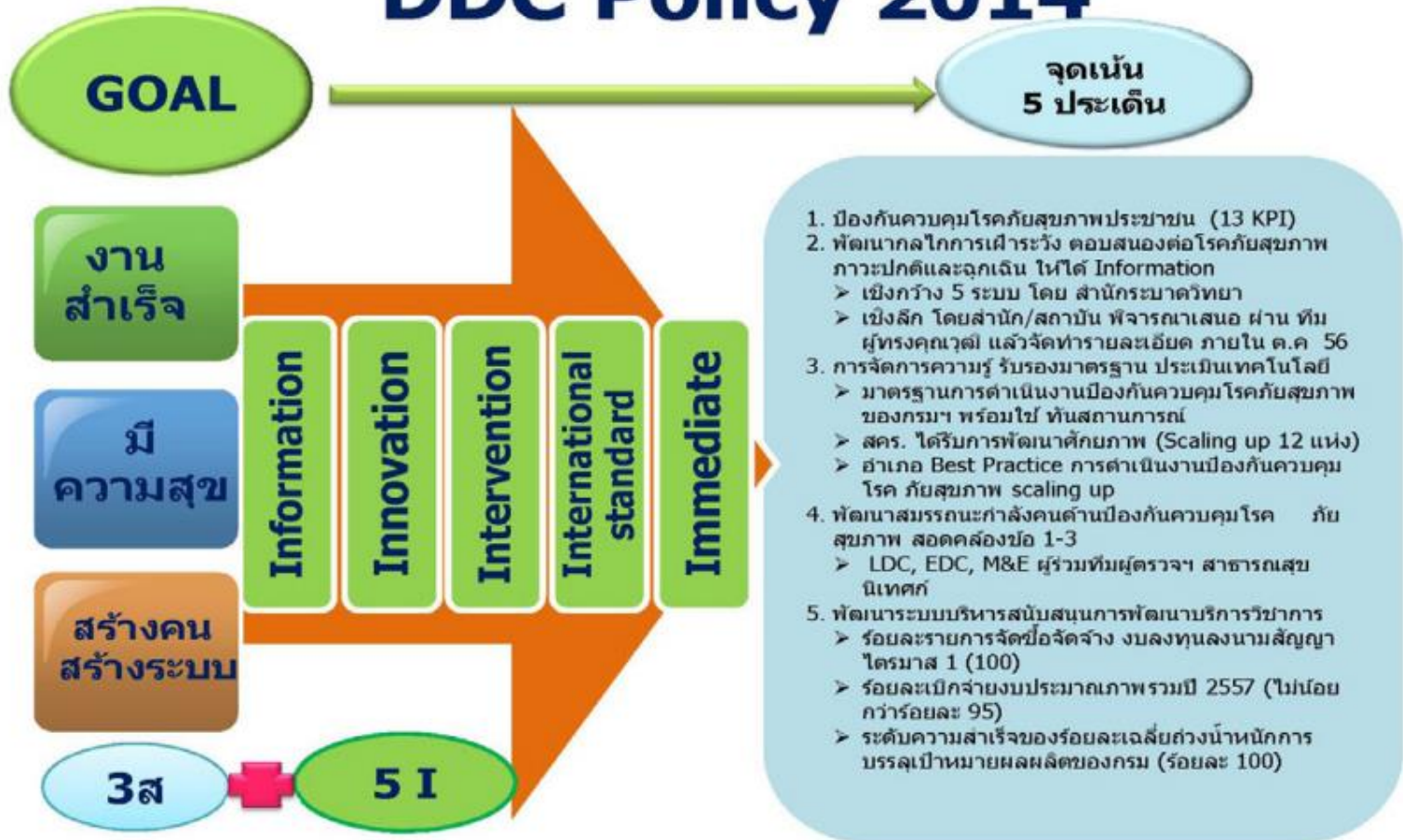
### ด้านบุคลากร

6. บุคลากรได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ
7. การสร้างรักษาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรค/ด้านระบาดวิทยาภาคสนาม
8. การเตรียมคนเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนภารกิจและโครงสร้างอายุ
9. **สังคม**
9. สื่อสารความเสี่ยงและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินโรคและภัยสุขภาพอย่างเป็นระบบ

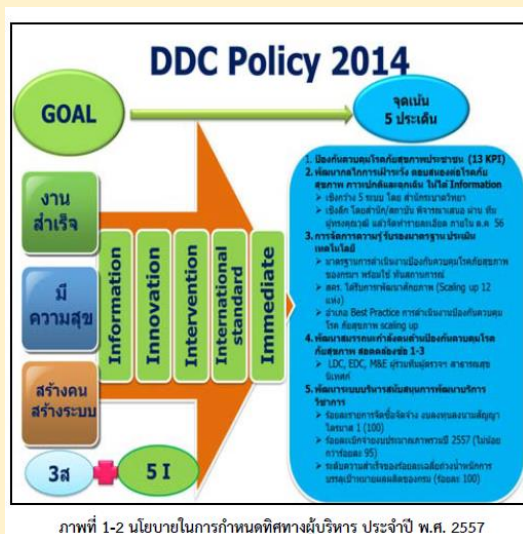
### ด้านบุคลากร

7. การเตรียมคนเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนภารกิจและโครงสร้างอายุ และ การดึงดูดบุคลากรทางกาแพทย์และสาธารณสุข
8. การผลิตบัณฑิตวิทยาลัยให้เพียงพอความต้องการของประเทศ
9. **ด้านสังคม**
9. การยอมรับและเชื่อถือจากสังคมในการร่วมมือในการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ
10. การสื่อสารความเสี่ยงและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินโรคและภัยสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
11. พัฒนาศูนย์กลางทางสังคมร่วมกับภาคีเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพเพื่อการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค

## DDC Policy 2014



## สรุปผลงาน :



## ความโดดเด่น

- การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ทำให้เข้าใจทิศทางการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึงและจับใจ
- ผู้นำที่มีความมุ่งมั่นในการบรรลุวิสัยทัศน์ ส่งผลให้การควบคุมโรคได้ทันกาล
- ตระหนักผลกระทบในระยะยาวจากการดำเนินการของส่วนราชการ มีการกำหนดมาตรการในการทำงานที่มีผลกระทบต่อสังคม เช่น การฉีดยาฆ่าแมลง มีระบบในการเฝ้าระวังตรวจสอบ และกำหนดแนวทางปฏิบัติและการติดตามผลหลังจากดำเนินการเสร็จ
- คัดเลือกชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากภารกิจของส่วนราชการ เช่น "การบูรณาการนิคมโรคเรื้อนสู่ชุมชนปกติ" โดยส่งเสริมสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ในการอยู่ร่วมกับคนเป็นโรคเรื้อน ให้อยู่กันได้ในลักษณะ Win-Win และการทำให้นิคมโรคเรื้อนกลายเป็นชุมชนปกติ

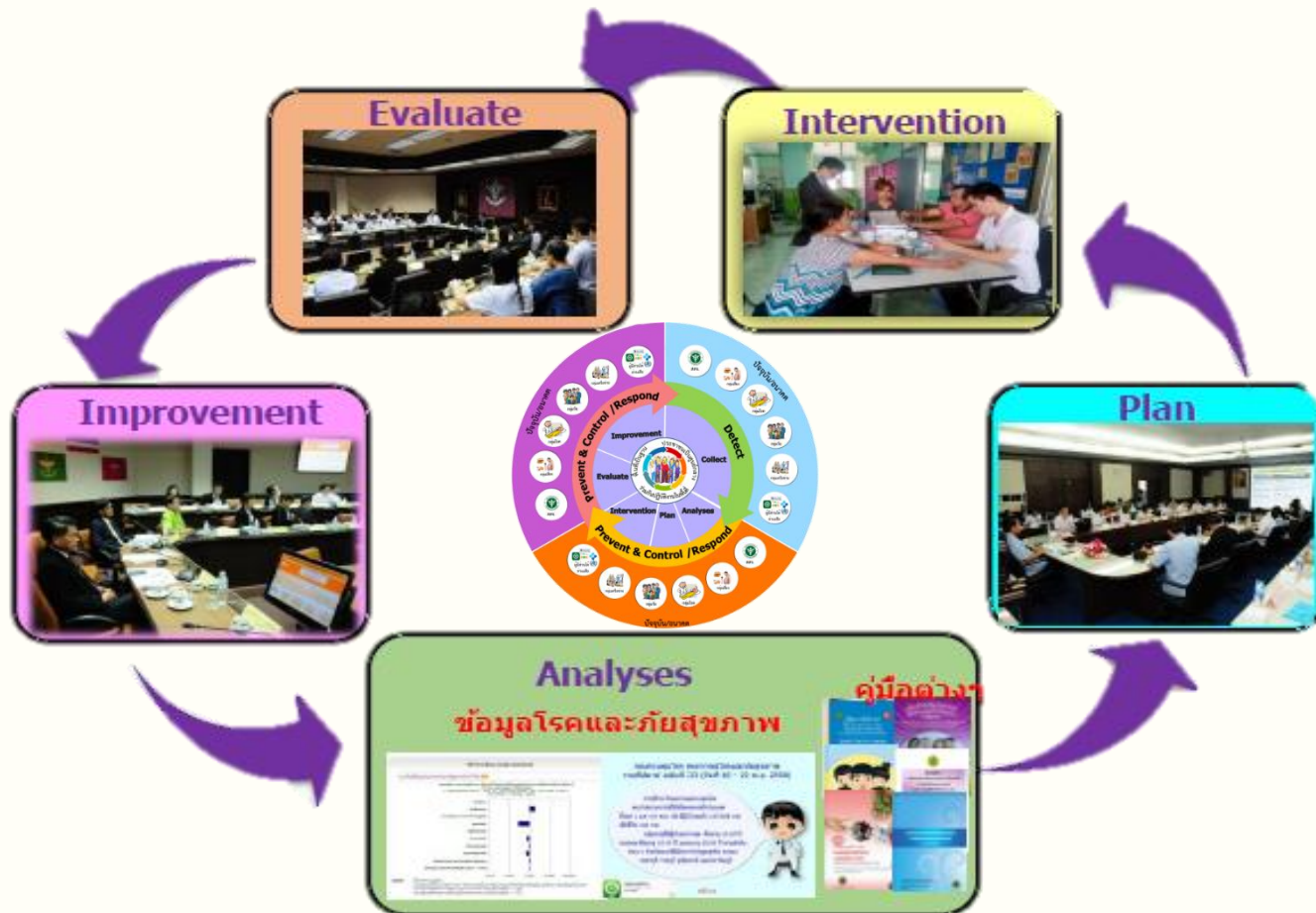
## สรุปผลงาน :



## ความโดดเด่น

- กระบวนการวางแผนที่เป็นมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการสามารถตัดสินใจแทนระดับสูงได้ รวมถึงการกำหนดกรอบดำเนินงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการลดโรคระดับประเทศเป็นแผน 5 ปี จัดลำดับความสำคัญระดับจังหวัด เขต ประเทศ และสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและเครือข่าย
- การพัฒนาระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์/Estimates Strategic Management (Estimates SM หรือ ESM) มาใช้ในการบริหารจัดการ และติดตามประเมินผลออนไลน์ real time เพื่อจัดสรรงบประมาณ บันทึกผลการดำเนินงาน และติดตามตัวชี้วัดสำคัญ
- กลไก/กระบวนการในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์มีประสิทธิภาพ มีระบบการสื่อสารภายในและภายนอก และระบบการจัดการควบคุมเฝ้าระวังโรคที่ดี ผ่านการกำกับติดตามแผนฯ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และการทำงานที่ลงพื้นที่ ทำงานร่วมกับเครือข่าย การมีเป้าหมายชัดเจนเชื่อมโยงค่านิยมพัฒนาคนในองค์กร และมีการทบทวนปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดการโรคอุบัติใหม่ และการวางแผนคลังวัคซีนให้มีเพียงพอ สามารถผลิตได้ทันทีเป็นต้น

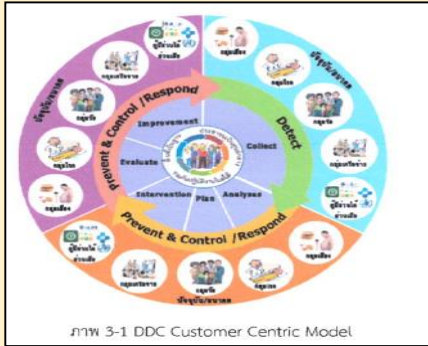
# หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การพัฒนาสารสนเทศสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง (กรมควบคุมโรค)

## สรุปผลงาน :

## จุดเด่น



### 3.1

- มีช่องทางารรับฟังทั้งเชิงรุกและเชิงรับ และมีการจำแนกวิธีการทั้งตามลักษณะงานของกรมคือ detect, prevent, respond และจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย และเป็นการสื่อสารที่ตอบสนองกลุ่ม เป้าหมายทุกวัยตัวอย่างเช่น สื่อสารผ่านแผ่นพับ social media(application กตดูโรค) กิจกรรมรณรงค์ ชุมชนต้นแบบ
- มีการใช้ VOC ที่หลากหลาย มีกลไกในการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ และสร้างเครือข่ายการสื่อสารที่จับใจเพื่อการควบคุมได้ทันทั่วทั้ง การบริการที่มุ่งเน้น ความพึงพอใจของผู้ป่วย และผลการควบคุมโรคของระดับประเทศจนทำให้โรคติดต่อร้ายแรงในอดีตลดความรุนแรงจนหมดสิ้น มีการติดตามการเปลี่ยนแปลงสถานะของการเกิดโรคที่ระบาดอย่างทันทั่วทั้งที่และจับใจในการตอบสนองจนมีต้นแบบในการควบคุมสถานการณ์โรคระบาดที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งในเอเชีย
- การปรับปรุงผลผลิตและบริการตลอดจนวิธีการสื่อสารใหม่ตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิเช่น คู่มือ/แนวทางผลิตภัณฑ์วิชาการสำหรับเครือข่าย ระบบเฝ้าระวัง SAT และ Emergency Operation Center (EOC) เป็นต้น

### 3.2

- มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการซึ่งคือประชาชน ออกเป็น ตามกลุ่มโรค กลุ่มวัย กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการในอนาคต นำไปสู่การวางมาตรการต่างๆ เช่น การป้องกันโรคตามตะเข็บชายแดน
- มีการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อการ เฝ้าระวัง ป้องกัน และตอบโต้โรคและภัยสุขภาพ เช่น การพัฒนาระบบตรวจหาเชื้อ HIV การพัฒนา Application กตดู โรค
- มีกระบวนการในการสร้างสัมพันธ์กับทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีเครือข่ายการทำงานเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ในปี พ.ศ. 2558 มีเครือข่าย ทั้งสิ้น 2,084 และผลลัพธ์ด้านภาพลักษณ์ขององค์การในมุมมองของเครือข่ายมีผลดีอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2558 อยู่ในระดับ 92.08 รวมทั้ง





# หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กรและการจัดการความรู้



## จุดเด่น

- การใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างฐานข้อมูลด้านโรคและภัยสุขภาพที่ถูกต้อง นำเชื่อถือและทันต่อสถานการณ์ ซึ่งจะนำไปใช้ในการป้องกัน เฝ้าระวัง ควบคุมการระบาดของโรค โดยเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการปฏิบัติภารกิจหลักของหน่วยงาน
- มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบและศึกษาคู่เทียบทั้งในและต่างประเทศเพื่อประเมินช่องว่างของตนเอง ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการด้านการระบาดให้ได้มาตรฐานระดับสากล
- มีการประเมินผลความสำเร็จโดยการวิเคราะห์ ทบทวนผลการดำเนินงานและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างองค์ความรู้และแนวทางการปฏิบัติที่ดี นำไปสู่การปรับปรุงองค์กร รวมถึงมีการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน
- มีการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการจัดการทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อใช้ประเมินความพร้อม ทดลอง และปรับปรุงจนเหมาะสม

## เป้าหมายการพัฒนาบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

Final Goal : ประเทศไทยมีระบบจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขที่สามารถตอบโต้ทุกภัยอย่างรวดเร็ว เป็นระบบ มีความเป็นเอกภาพ มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย

### ตัวชี้วัด

**1**

จำนวนผู้ป่วยโรคติดต่ออันตรายที่เกิดขึ้นใน Generation ที่ 2

ค่าเป้าหมาย: 0 ราย

**2**

จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับอันตรายจากภัยหรือโรคติดต่ออันตราย

ค่าเป้าหมาย: 0 ราย

**3**

ร้อยละของหน่วยงานที่มี EOC ที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับนานาชาติ

ค่าเป้าหมายร้อยละ 100 ทั้งระดับเขตและระดับจังหวัด



## ผลการประเมินสมรรถนะด้านการควบคุมโรคตาม JEE

กฎหมาย	P.1.1	P.1.2				
ประสานงาน	P.2.1	P.3.4				
ป้องกัน	P.3.3	P.7.1	P.7.2			
เฝ้าระวัง	P.3.1	P.3.2	P.4.1	D.2.1	D.2.2	D.2.3
	D.2.4	D.3.1	D.3.2			
ห้องปฏิบัติการฯ	P.6.1	P.6.2	D.1.1	D.1.2	D.1.3	D.1.4
กำลังคน	P.4.2	D.4.1	D.4.2	D.4.3		
ระบบจัดการ	P.4.3	P.5.1	R.1.1	R.1.2	R.2.1	R.2.2
ภาวะฉุกเฉิน	R.2.3	R.2.4	R.3.1	R.4.1	R.4.2	R.5.1
ทางสาธารณสุข	R.5.2	R.5.3	R.5.4	R.5.5	CE.1	CE.2
	RE.1	RE.2				
ช่องทางเข้าออก	PoE 1	PoE 2				

ไม่มีสมรรถนะ

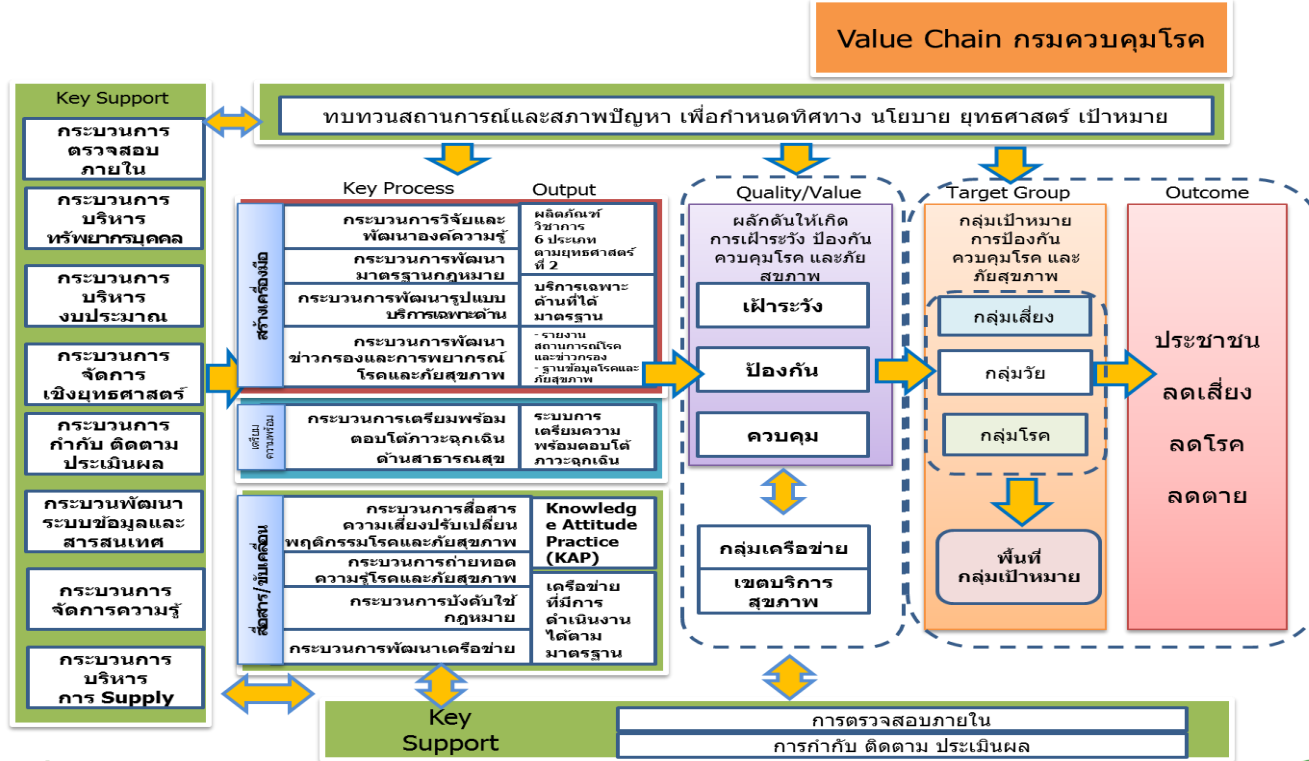
มีสมรรถนะในระดับที่จำกัด

มีสมรรถนะระดับปานกลาง

มีสมรรถนะและสามารถนำมาใช้อย่างได้ผลเป็นที่ประจักษ์

มีสมรรถนะอย่างยั่งยืน

# หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

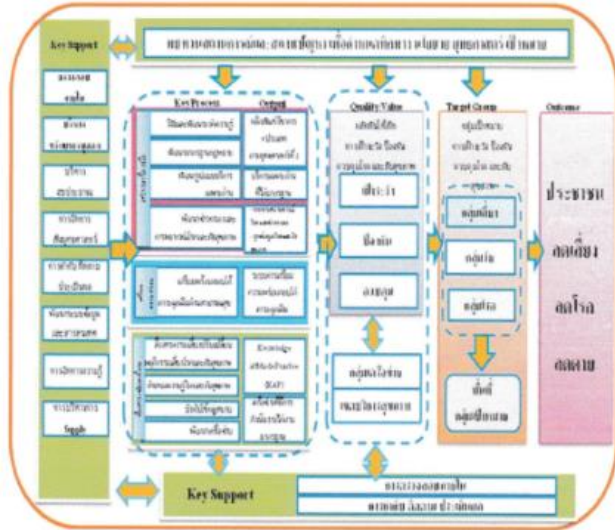


สุขภาพดี เริ่มต้นที่นี่



- การกำหนดทิศทางและตัววัดเพื่อการตัดสินใจ กำหนดมาตรการการป้องกันและส่งเสริมในแต่ละระดับและทันเวลา
- หลักเกณฑ์การจัดทำกระบวนการสร้างคุณค่าและสนับสนุน 1) นโยบายและแผน ยุทธศาสตร์ 2) บทบาทภารกิจหน้าที่ 3) ความต้องการ ความคาดหวัง 4) ประสิทธิภาพการทำงาน 5) ภาวะเทียบ 6) หลักการบริหารราชการที่ดี
- กระบวนการเตรียมความพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข DDC-PHEM
- การดำเนินการร่วมกับเครือข่าย SRRT ในระดับอำเภอ และระดับตำบล เพื่อสอบสวน ป้องกัน และควบคุมโรค สร้างชุมชนตระหนักในการป้องกันโรค บังชีโรค เกิดผลต่อสังคม ชุมชน
- มีแนวทางสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม 1) กำหนดเป็นผลิตภัณฑ์ตามยุทธศาสตร์ มีตัวชี้วัด กระบวนการคิดค้นนวัตกรรมตาม ADDIE Model 2) การสนับสนุนด้านงบประมาณ 3) ด้านวิชาการ 4) การสร้างบรรยากาศ เช่น จัดทำคลังความรู้ ชุมชนนักปฏิบัติ การถอดบทเรียน การสัมมนาวิชาการ
- การพัฒนาโปรแกรม“เฝ้าระวังไข้เลือดออก” Application กด ดู รู้ โรค ความรู้สำหรับประชาชน และขยายผลการใช้งานทั่วประเทศ
- การนำสารสนเทศมาใช้ตลอดช่วงชีวิตของผลิตภัณฑ์ เพื่อการ Detect โรคและภัยสุขภาพ นำไปพยากรณ์โรค สู่การวางมาตรการป้องกัน ควบคุมตอบโต้ปัญหาโรค และภัยสุขภาพ (Prevent & Control/Response)

## สรุปผลงาน :



Value Chain การออกแบบกระบวนการ

## การปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลจากการออกแบบกระบวนการทำงาน ที่เน้นการมีส่วนร่วมและการสร้างเครือข่าย

มีการพัฒนากระบวนการที่สำคัญอย่างต่อเนื่องใน 3 ด้าน ซึ่งเป็นพันธกิจหลักของส่วนราชการ ได้แก่ การเฝ้าระวัง การควบคุม และการป้องกันโรค โดยมีการออกแบบกระบวนการ และกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน สามารถสื่อสารและสร้างเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุขในพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อให้ชุมชนตระหนักในการเฝ้าระวัง ควบคุม และป้องกันโรค รวมทั้งมีการกำกับดูแลควบคุมกระบวนการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการควบคุมโรคของประเทศ โดยมีผลลัพธ์เชิงประจักษ์ เช่น การควบคุมการระบาดของโรคอีโบล่า เป็นต้น

หมวด 1 การนำองค์การ				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
1.1	ระบบการนำองค์การของส่วนราชการ ได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดย <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ</li> <li>- การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน</li> <li>- การบรรลุผลยุทธศาสตร์ประเทศและความสามารถในการแข่งขัน</li> </ul>	Basic (A&D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based)</li> <li>• มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งองค์การ</li> </ul>			
		Advance (Alignment)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการและบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ (Alignment with National Strategies)</li> </ul>			
		Excellent (Integration)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ บูรณาการกับทิศทาง การพัฒนาและยุทธศาสตร์ประเทศ และยุทธศาสตร์พื้นที่ สร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งประโยชน์สุขประชาชน (Innovation, Citizen-centric)</li> </ul>			
				คะแนน หัวข้อ 1.1		

# หมวด 1 การนำองค์การ



หมวด 1 การนำองค์การ				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
1.2	การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส	Basic (A&D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบการตรวจสอบและการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต</li> <li>มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน</li> </ul>			
		Advance (Alignment)	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการต่อสาธารณะ และหน่วยงานบังคับบัญชา</li> <li>เป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส</li> </ul>			
		Excellent (Integration)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดตามประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันทุจริตภายในส่วนราชการสม่ำเสมอ</li> <li>การประเมินความโปร่งใสในระดับองค์การโดยบุคคลภายนอกหรือองค์กรอิสระ</li> </ul>			
			คะแนน หัวข้อ 1.2			
1.3	การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมและเครือข่ายของบุคลากรภายในและภายนอก	Basic (A&D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารและการสร้างสภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์</li> <li>การปรับปรุงกระบวนการเพื่อเอื้อให้ประชาชนและการสร้างเครือข่ายกับภายนอกเข้ามาร่วมในการทำงาน</li> </ul>			
		Advance (Alignment)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น</li> </ul>			
		Excellent (Integration)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างนวัตกรรมที่มีผลกระทบสูงและ ชิงนโยบายที่นำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (Government –lab)</li> </ul>			
			คะแนน หัวข้อ 1.3			

หมวด 1 การนำองค์การ				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
1.4	การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	Basic (A&D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประเมินและติดตามโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม</li> <li>การติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการขององค์การอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>			
		Advance (Alignment)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างการมีส่วนร่วมและเครือข่ายเพื่อการติดตามรายงานกระทบโดยผ่านกลไกการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันกาล</li> </ul>			
		Excellent (Integration)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดตามผลการดำเนินการและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม</li> </ul>			
คะแนน หัวข้อ 1.4						

# หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
2.1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้าง นวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	Basic (A&D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุปันธกิจส่วนราชการ</li> <li>แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ</li> </ul>			
		Advance (Alignment)	แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต และแผนรองรับเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำเอาระบบดิจิทัลมาใช้)			
		Excellent (Integration)	สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสทางเชิงยุทธศาสตร์ใหม่ ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้น และระยะยาว			
คะแนน หัวข้อ 2.1						
2.2	การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ	Basic (A&D)	การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งการสร้างการเปลี่ยนแปลง			
		Advance (Alignment)	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่เกิดกับยุทธศาสตร์ประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว			
		Excellent (Integration)	มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรและผลกระทบทั้งทางตรงทางอ้อมที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ			
คะแนน หัวข้อ 2.2						

# หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
2.3	แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก	Basic (A&D)	แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติไปยังทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก			
		Advance (Alignment)	แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และเน้นการเกิดประสิทธิภาพ (การทำน้อยได้มาก) และการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value)			
		Excellent (Integration)	แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก และการใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อการประสานงานให้เกิดความสำเร็จ			
				คะแนน หัวข้อ 2.3		
2.4	การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	Basic (A&D)	การติดตามรายงานผลการดำเนินการตามแผน และการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลสู่สาธารณะ (Open by default)			
		Advance (Alignment)	การคาดการณ์ของผลการดำเนินการตามแผน การแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Projection)			
		Excellent (Integration)	การคาดการณ์ของผลการดำเนินการตามแผน การแก้ปัญหา และการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลาเชิงรุก อย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive and effective)			
				คะแนน หัวข้อ 2.4		



# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
3.1	ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ	Basic (A&D)	การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง ( <u>Customer centric</u> )			
		Advance (Alignment)	การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ(รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล)เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( <u>Digital technology, Customer centric</u> )			
		Excellent (Integration)	การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอก(รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต ( <u>Actionable policy solution</u> )			
คะแนน หัวข้อ 3.1						
3.2	การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	Basic (A&D)	การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน			
		Advance (Alignment)	การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และแก้ปัญหาในเชิงรุก			
		Excellent (Integration)	การบูรณาการข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน กับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ			
คะแนน หัวข้อ 3.2						

# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
3.3	การสร้างนวัตกรรมบริการ ที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ	Basic (A&D)	การบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก <u>และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</u>			
		Advance (Alignment)	การสร้างนวัตกรรมบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( <u>Customer groups and segments</u> )			
		Excellent (Integration)	การสร้างนวัตกรรมบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้ ( <u>Personalized/Customized service</u> )			
				คะแนน หัวข้อ 3.3		
3.4	กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	Basic (A&D)	กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
		Advance (Alignment)	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการ และตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ			
		Excellent (Integration)	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและ การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาเพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน			
				คะแนน หัวข้อ 3.4		

# หมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
4.1	การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมา กำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับ ปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง การสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายใน และภายนอก	Basic (A&D)	การวางแผนและการรวบรวมข้อมูลและตัววัดทั้งในระดับปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์โดยผ่านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient use of Performance measures)			
		Advance (Alignment)	ระบบการจัดการข้อมูล และสารสนเทศ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ และเอื้อ ให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Quality and availability of data and information)			
		Excellent (Integration)	การจัดให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อ ผู้ใช้งานภายนอกรวมทั้งภาคประชาชนสามารถ นำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Public data portal)			
				คะแนน หัวข้อ 4.1		
4.2	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและ ตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	Basic (A&D)	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในทุก ระดับในส่วนราชการเพื่อการแก้ปัญหาใน กระบวนการทำงานต่างๆในส่วนราชการ			
		Advance (Alignment)	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับใน ส่วนราชการเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไข ปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์			
		Excellent (Integration)	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวม เชื่อมโยงในทุกระดับในส่วนราชการและผลลัพธ์ที่ <u>เกิดขึ้น</u> เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ปัญหาได้ อย่างทันการ และสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่ วางแผนไว้			
				คะแนน หัวข้อ 4.2		

# หมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



หมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
4.3	การใช้ความรู้ และสติปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	Basic (A&D)	กระบวนการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ อย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอดการพัฒนาของส่วนราชการ			
		Advance (Alignment)	มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ นอกส่วนราชการเพื่อการแก้ไขปัญหา และสร้างนวัตกรรม			
		Excellent (Integration)	มีการวิเคราะห์และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศ และผลลัพธ์ที่ดีสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ การสร้างมูลค่า และการบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น			
			คะแนน หัวข้อ 4.3			

# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
5.1	นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	Basic (A&D)	ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และการจัดวางคนไปยังตำแหน่งงานที่ตรงกับความต้องการและความต้องการเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ โดยคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของประชาชน			
		Advance (Alignment)	การประเมินประสิทธิผลการทำงานและเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทุกกลุ่มสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท และทำงานให้มีประสิทธิภาพสูง ตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ประชาชน (High Performance)			
		Excellent (Integration)	นโยบายการจัดการด้านบุคลากรสนับสนุนการทำงานที่มีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน			
คะแนน หัวข้อ 5.1						
5.2	ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	Basic (A&D)	สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปลอดภัย</li> <li>• สนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>• คล่องตัว</li> <li>• ร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</li> </ul>			
		Advance (Alignment)	สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ (Empower) กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา เพื่อบรรลุแผนงานหลักขององค์กร			
		Excellent (Integration)	การทำงานที่เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัว และสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก เพื่อนำไปสู่แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนอย่างมีประสิทธิภาพ			
คะแนน หัวข้อ 5.2						

# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
5.3	การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพและความร่วมมือ	Basic (A&D)	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์			
		Advance (Alignment)	การค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การ			
		Excellent (Integration)	การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร (Public Entrepreneurship) และร่วมมือเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน			
คะแนน หัวข้อ 5.3						
5.4	ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้และความมีจริยธรรม	Basic (A&D)	ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่สร้างคนให้มี <ul style="list-style-type: none"> <li>• คุณธรรม จริยธรรม</li> <li>• มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา</li> <li>• ทักษะด้านดิจิทัลและความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</li> </ul>			
		Advance (Alignment)	ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มพูน สังสมทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะหลักและการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ			
		Excellent (Integration)	ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและผู้นำให้มีทักษะสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจ และมีความคิดในเชิงวิกฤติ พร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (Fluid Intelligence/Complex problem solving)			
คะแนน หัวข้อ 5.4						

# หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
6.1	กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	Basic (A&D)	การออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน รวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการ(Cross-boundary process) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด			
		Advance (Alignment)	มีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย และข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอก <u>เพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผล</u>			
		Excellent (Integration)	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว ฉับไว และตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Operational excellence)			
คะแนน หัวข้อ 6.1						
6.2	การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงปรับปรุงผลผลิตกระบวนการ และการบริการ	Basic (A&D)	การบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการติดตาม และปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน			
		Advance (Alignment)	การสร้างนวัตกรรมในการ <u>ปรับปรุงกระบวนการ</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการหลัก</li> <li>กระบวนการสนับสนุน</li> <li>การบริการประชาชน</li> <li>ความสะดวกและการสื่อสาร</li> </ul>			
		Excellent (Integration)	การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และการแก้ไขปัญหาในเชิงกระบวนการระดับองค์กรจนเกิดความเป็นเลิศ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคธุรกิจ (Public value)			
คะแนน หัวข้อ 6.2						

# หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
6.3	การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	Basic (A&D)	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในทรัพยากรต่างๆที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม			
		Advance (Alignment)	นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จาก <ul style="list-style-type: none"> <li>• นโยบายการลดต้นทุน</li> <li>• จากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย</li> <li>• แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน</li> </ul>			
		Excellent (Integration)	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนวัตกรรมในการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ			
			คะแนน หัวข้อ 6.3			



# หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
6.4	การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศและผลลัพธ์	Basic (A&D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลัก และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์ ทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>การติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่าง ๆ ภายในของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>			
		Advance (Alignment)	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์กรโดย <ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดการความเสี่ยง</li> <li>การติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ตัววัดและข้อมูลทั้งในเชิงป้องกันและเชิงรุก</li> <li>การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ ภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉินซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกระบวนการและนำมาแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้ง</li> </ul>			
		Excellent (Integration)	การประสานงานและบูรณาการของกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม ตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม			
คะแนน หัวข้อ 6.4						

# หมวด 7 ผลลัพธ์

หมวด 7 ผลลัพธ์				ผลการดำเนินการ		การประเมินผลการดำเนินการเทียบกับค่าเป้าหมาย					คะแนน
หัวข้อ	PMQA	รายการตัววัด	ค่าเป้าหมาย (หน่วย)	2560	2561	ต่ำกว่า 90%	อยู่ระหว่าง 90-95%	บรรลุเป้าหมาย (อยู่ระหว่าง 96-100%)	สูงกว่าค่าเป้าหมาย ระหว่าง 101-110%	สูงกว่าค่าเป้าหมาย 110% ขึ้นไป	
7.1	การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ (จำนวน 5 ตัววัด)										
									คะแนน หัวข้อ 7.1		

# ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ  
ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน  
Better Governance, Happier Citizens