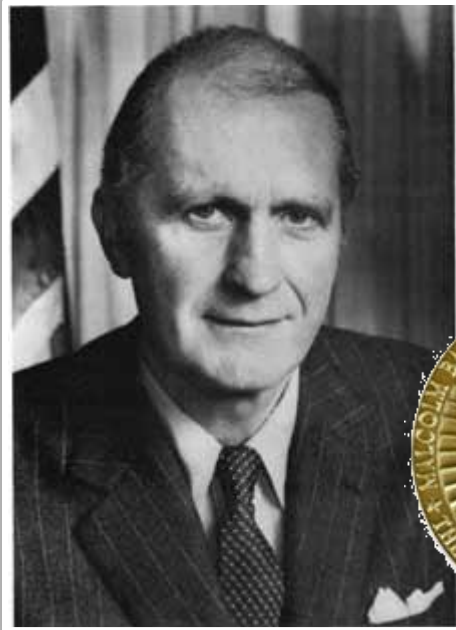


การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 2 และ หมวด 4



สนาวิชญ์ จินดาประดิษฐ์

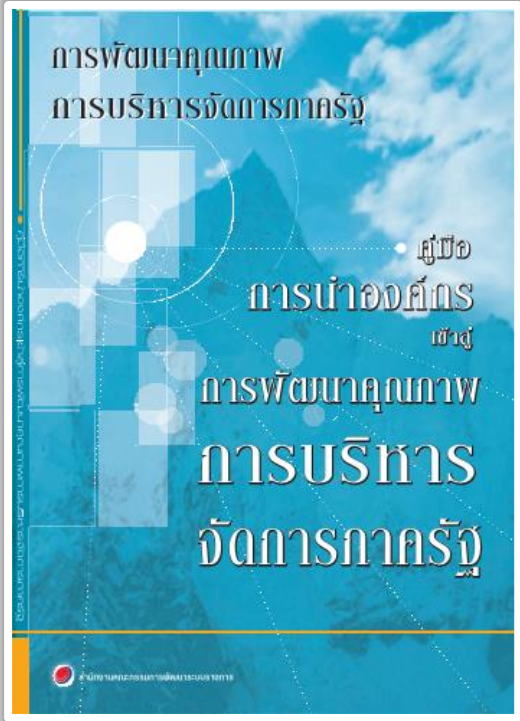


Malcolm Baldrige (October 4, 1922 - July 25, 1987) เป็น Secretary of Commerce ของประเทศสหรัฐอเมริกาในสมัยของอดีตประธานาธิบดี Ronald Regan ซึ่งมีบทบาทอย่างสูงในการสร้างขีดความสามารถของอเมริกาทั้งในภาครัฐและอุตสาหกรรม Baldrige ได้ทุ่มเทให้กับการพัฒนาความเป็นเลิศในการบริหารจัดการและมีส่วนในการผลักดันเรื่องการบริหารจัดการเชิงคุณภาพจนกลายเป็นกฎหมาย



Baldrige มีส่วนร่วมในการร่างกฎหมายปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ Quality Improvement Act of 1987 จนทำให้บริษัทชั้นนำและหน่วยงานภาครัฐหันมาให้ความสนใจในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการอย่างเต็มที่ และในก้มีการให้รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการของประเทศอเมริกา ซึ่งได้ใช้ชื่อรางวัลว่า Malcolm Baldrige National Quality Award ซึ่งเป็นต้นแบบของ TQA และ PMQA ในประเทศไทยในเวลาต่อมา



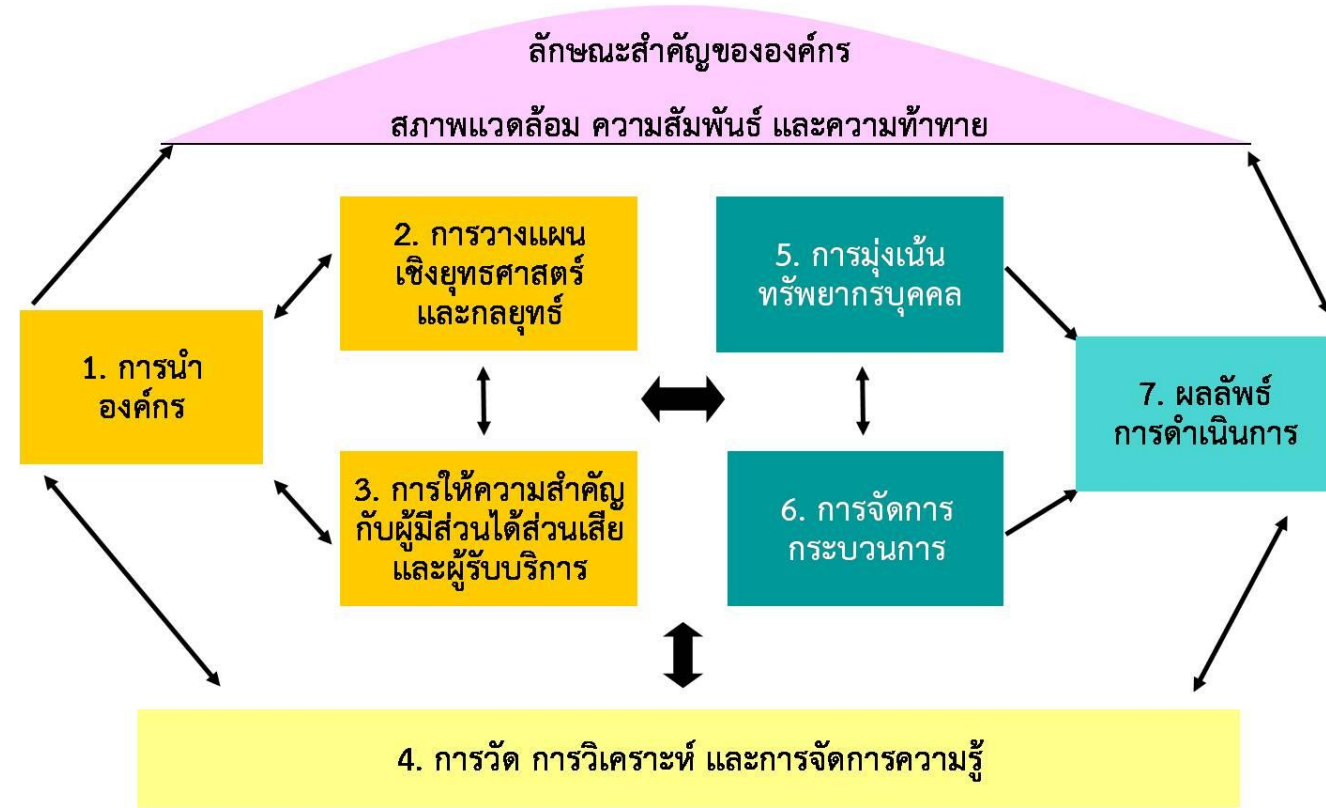


หมวด	1	2	3	4	5	6	7
1. ลักษณะองค์กร							
ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ							
(1) - พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง	X		X			X	
- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ			X			X	
(2) - วิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร	X	X			X		
- เป้าประสงค์หลักของส่วนราชการคืออะไร	X	X			X		
- วัฒนธรรมในส่วนราชการคืออะไร	X	X			X		
- ค่านิยมของส่วนราชการที่กำหนดไว้คืออะไร	X	X			X		

การตอบเกณฑ์ในหมวด 1-6 จำเป็นที่ผู้ตอบต้องคำนึงถึงความเชื่อมโยงจากลักษณะสำคัญขององค์กรไปสู่การดำเนินงานในแต่ละเกณฑ์ในหมวด 1-6 และเชื่อมโยงระหว่างหมวดกันเอง ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของเกณฑ์ที่จะแสดงให้เห็นถึงการบูรณาการของการบริหารจัดการที่ดี

หัวข้อ	หมวด 1		หมวด 2		หมวด 3		หมวด 4		หมวด 5			หมวด 6		หมวด 7			
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	7.1	7.2	7.3	7.4
หมวด 1 การนำองค์กร																	
1.1 การนำองค์กร	O	X	X	X	X	X	X		X	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)	X	X	X
1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม	X	O	X						(X)	X		(X)	(X)				X
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์																	
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์	X	X	O	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ			X	O			(X)	(X)	X	X	X	X	X	(X)	(X)	(X)	(X)
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย																	
3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	X		X		O	X						X	X		X		
3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจ	X		X		X	O	X		(X)	(X)		X	X		X		

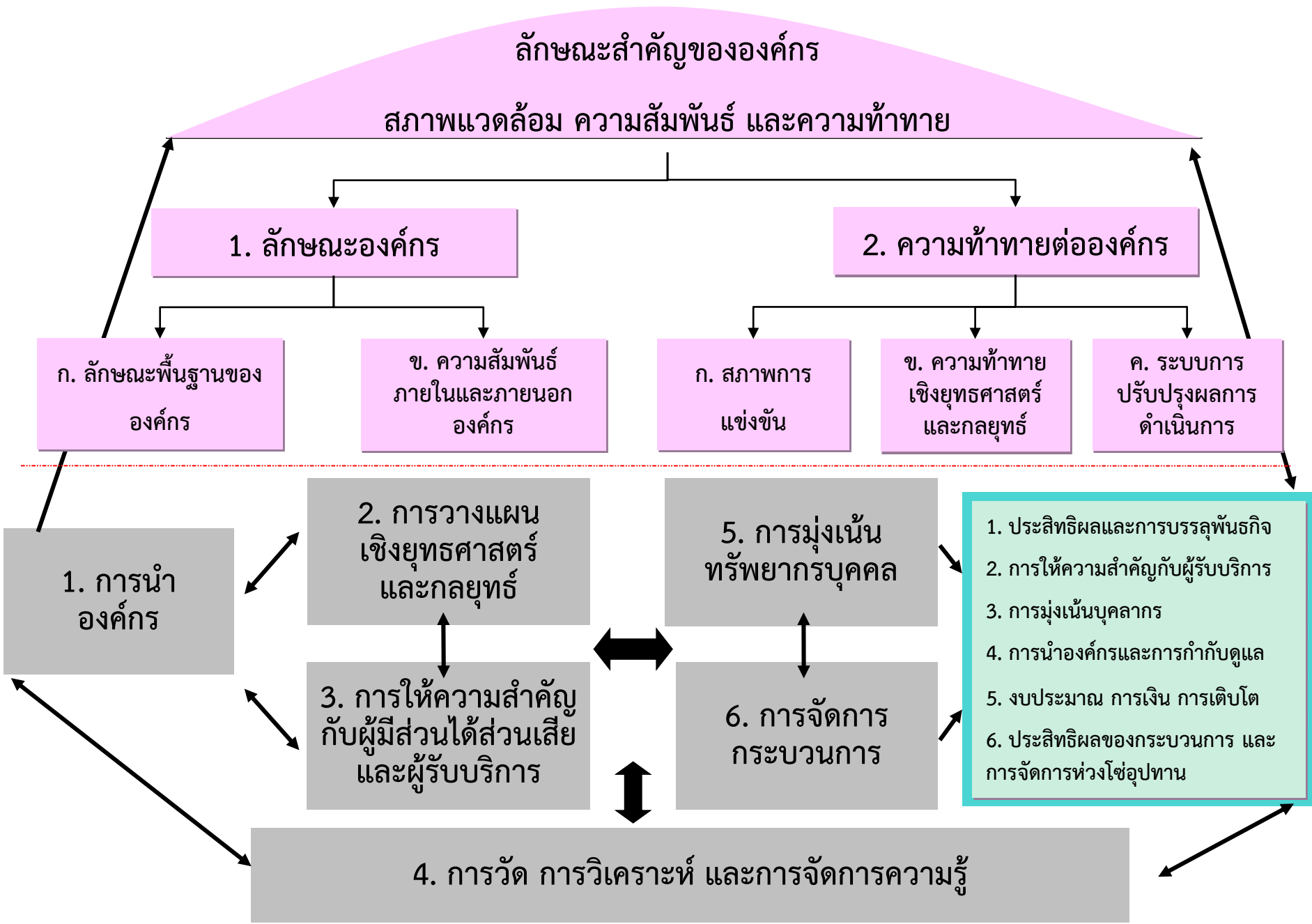
การตอบเกณฑ์ในหมวด 1-6 จำเป็นที่ผู้ตอบต้องคำนึงถึงความเชื่อมโยงจากลักษณะสำคัญขององค์กรไปสู่การดำเนินงานในแต่ละเกณฑ์ในหมวด 1-6 และเชื่อมโยงระหว่างหมวดกันเอง ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของเกณฑ์ที่จะแสดงให้เห็นถึงการบูรณาการของการบริหารจัดการที่ดี



หากส่วนราชการดำเนินการตามเกณฑ์หมวด 1 ถึงหมวด 6 อย่างมีประสิทธิภาพ และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบแล้ว ส่วนราชการนั้นจะบรรลุความสำเร็จในทุกมิติที่กำหนดไว้ในหมวด 7 ในบางส่วนราชการอาจจำเป็นที่จะต้องเข้าวงจรปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องหลายวงจรจึงจะบรรลุผล ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการที่ใช้ในการประเมินตนเองตามเกณฑ์ซึ่งจะอธิบายรายละเอียดในส่วนที่ 2 ต่อไป

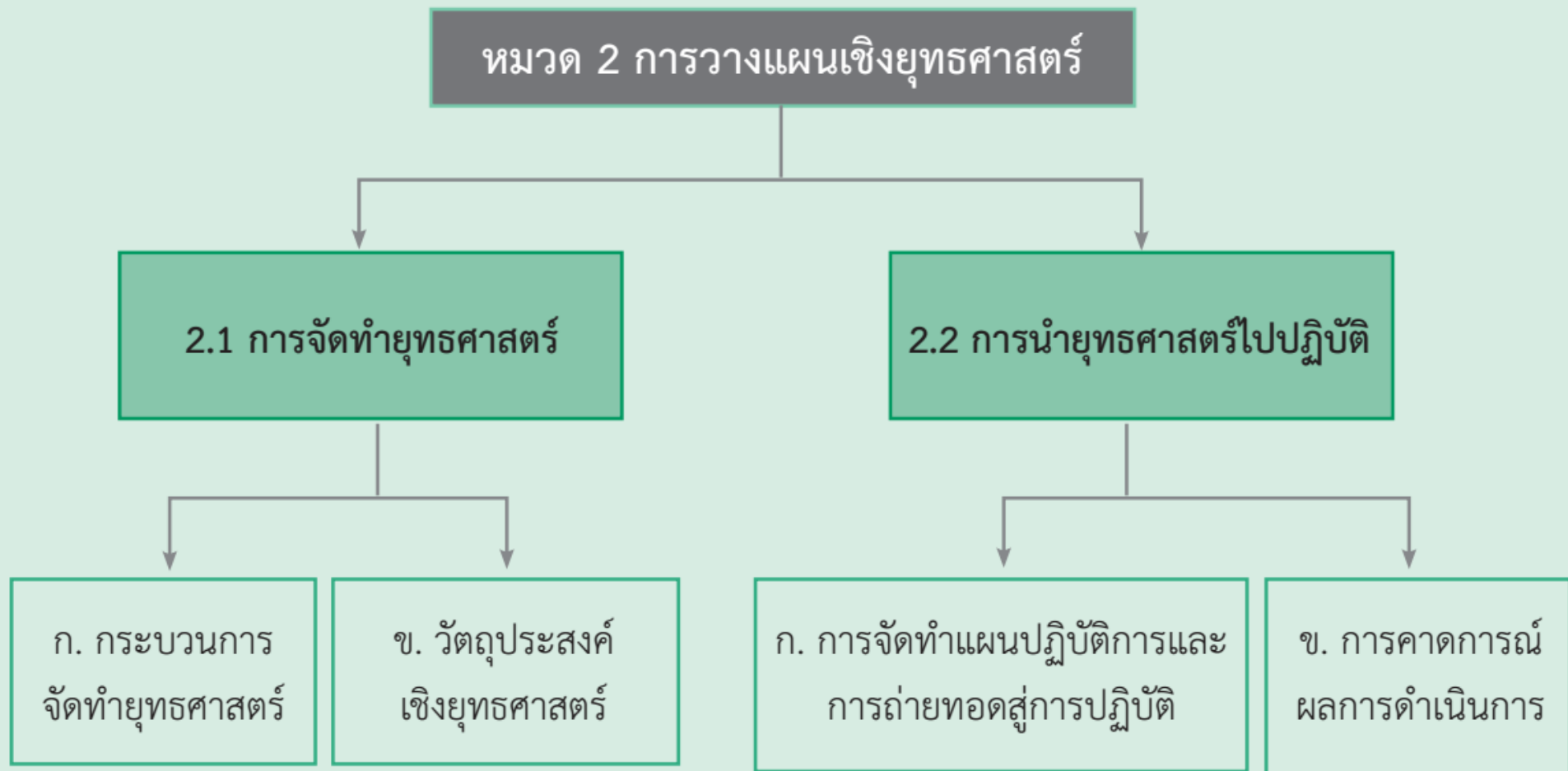
แนวทาง	(Approach – A)
การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ	(Deployment – D)
การเรียนรู้ การทบทวนและปรับปรุง	(Learning – L)
การบูรณาการ	(Integration – I)

คำถามในหมวด 1-6 มีจุดประสงค์ที่จะวินิจฉัยกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการได้รวดเร็วและส่งผลต่อผลการดำเนินการ การวินิจฉัยและการให้ข้อมูลป้อนกลับขึ้นอยู่กับเนื้อหาและความสมบูรณ์ของคำตอบของคำถามนั้นๆ เป็นอย่างมาก ดังนั้น การให้ข้อมูลและสารสนเทศของกระบวนการที่สำคัญในการตอบคำถามเหล่านี้จึงมีความสำคัญ ซึ่งในการจัดทำและทบทวนสารสนเทศดังกล่าว ต้องมีความเข้าใจความหมายของคำถาม ในการเขียนและทบทวนคำตอบต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญดังกล่าวข้างต้น (A-D-L-I)





หมวดและหัวข้อต่างๆ		คะแนน	
1	การนำองค์การ		120
	1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ	70	
	1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม	50	
2	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		80
	2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์	40	
	2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ	40	
3	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		110
	3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	50	
	3.2 การสร้างความผูกพัน	60	
4	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้		100
	4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ	50	
	4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	50	
5	การมุ่งเน้นบุคลากร		90
	5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	40	
	5.2 ความผูกพันของบุคลากร	50	
6	การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ		100
	6.1 กระบวนการทำงาน	60	
	6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	40	
7	ผลลัพธ์การดำเนินการ		400
	7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ	60	
	7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70	
	7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	70	
	7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	70	
	7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต	60	
	7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	70	



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ในหมวดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

ในการจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์จะเกี่ยวข้องข้องกับการนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาประกอบการวางแผน วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง วิเคราะห์โอกาส และอุปสรรค สัญญาณบ่งชี้การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญๆ ต่อองค์กร การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Plan) ที่ดีควรจะคำนึงถึงการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผนยุทธศาสตร์นั้นมีความครอบคลุมประเด็นสำคัญทุกเรื่องและสามารถดำเนินการได้เต็มศักยภาพขององค์กร

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์: ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำยุทธศาสตร์

ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ รวมทั้งสรุประบบงานที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของส่วนราชการและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ : ส่วนราชการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างไร

ให้อธิบายวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ไปสู่แผนปฏิบัติการ ให้สรุปแผนปฏิบัติการ วิธีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามความก้าวหน้า รวมทั้งคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตของตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านี้กับค่าเทียบเคียงที่สำคัญ

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์: ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำยุทธศาสตร์

ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ รวมทั้งสรุประบบงานที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของส่วนราชการและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

(1) กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนยุทธศาสตร์ ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์มีอะไรบ้าง และผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง
- กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคืออะไร ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว
- กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ได้คำนึงถึงความต้องการของส่วนราชการในด้านความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการอย่างไร



ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

(2) นวัตกรรม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
- โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของส่วนราชการคืออะไร (*)

5 facets of innovative work environments

- Hugh Molotsi

☒ Freedom

☐ Time

☐ Collaborative culture and tools

☐ Funding and support

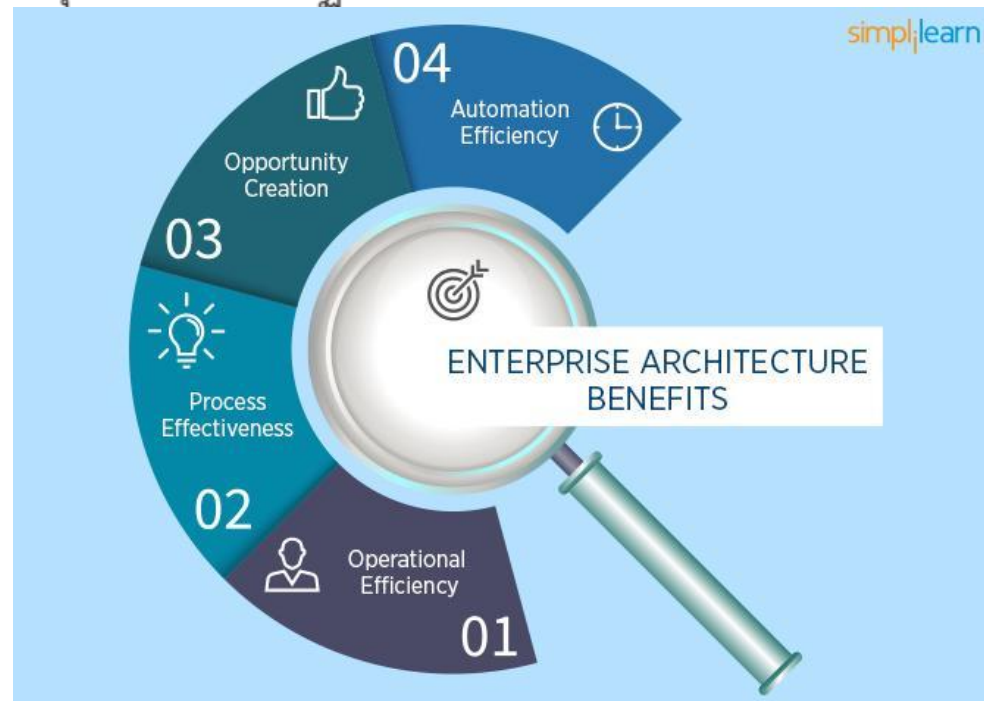
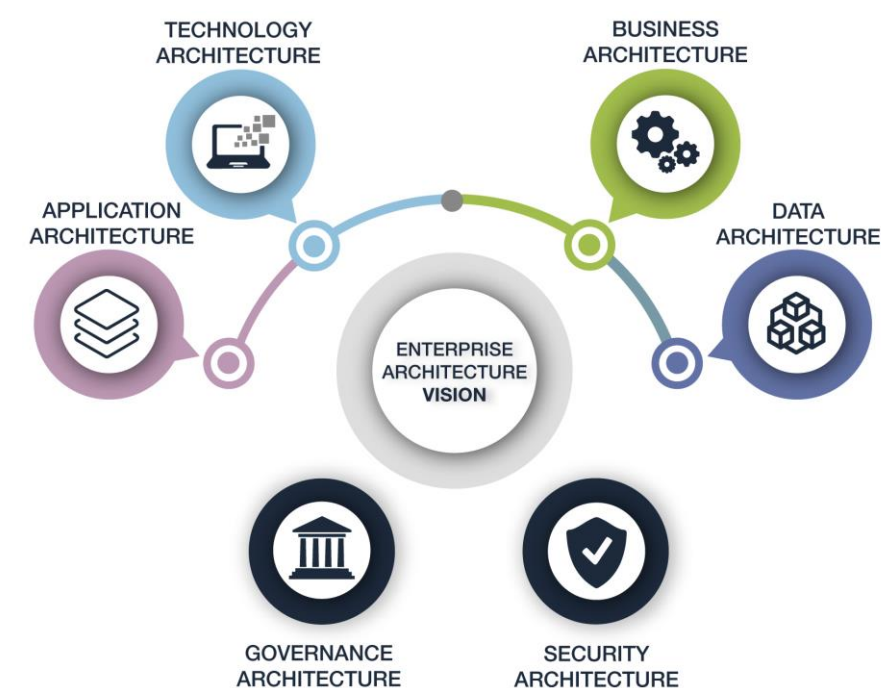
☐ A culture of experimentation



ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

(3) การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศเกี่ยวกับ องค์ประกอบสำคัญต่อไปนี้มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
 - ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
 - ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความยั่งยืนของส่วนราชการ
 - จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และในสารสนเทศ
 - ความสามารถของส่วนราชการในการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ



ที่มา : <https://westernacher-consulting.com/enterprise-architecture/>

<https://www.simplilearn.com/how-to-successfully-plan-enterprise-architecture-article>

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจเรื่องระบบงาน ระบบงานที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและพันธมิตร การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพอย่างไร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ

CHARACTERISTICS OF A HIGH-VALUE VoC PROCESS

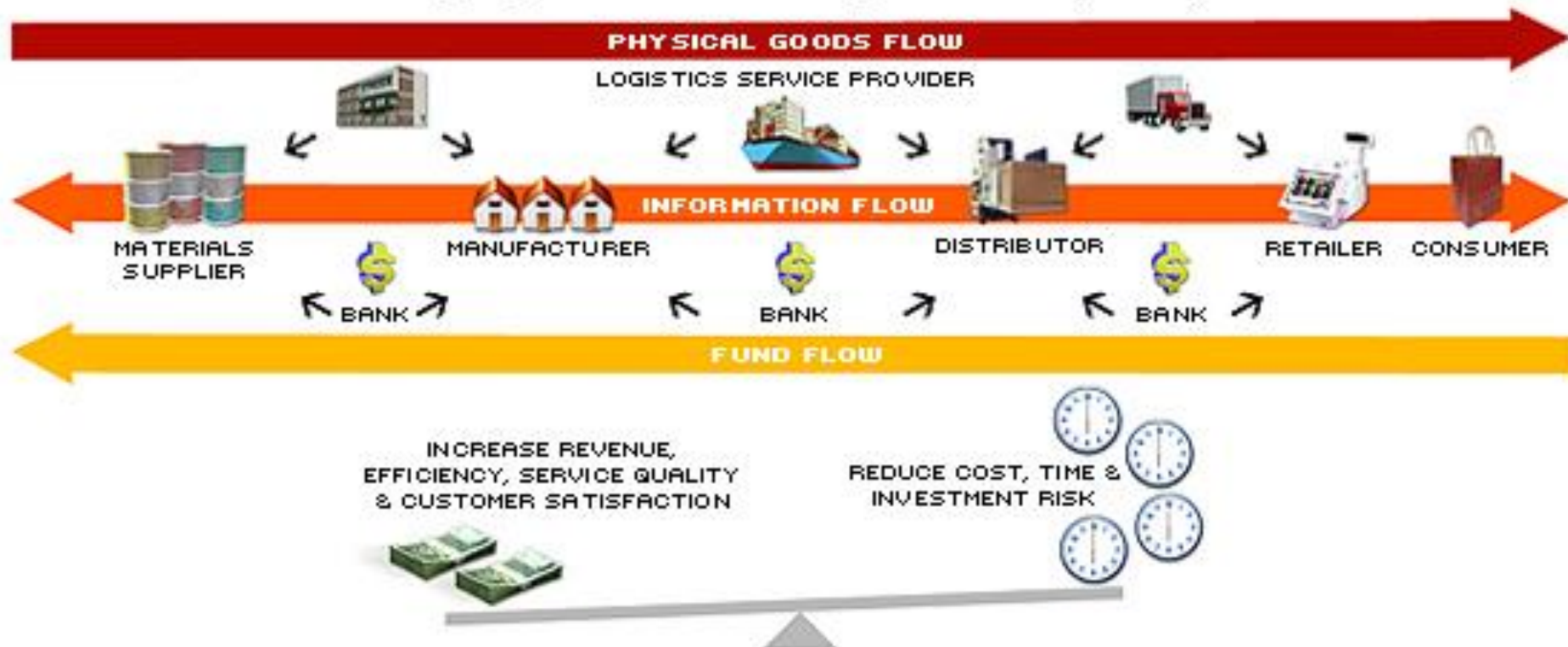


ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(5) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง ให้ระบุกรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ในด้านผลผลิตและบริการ ผู้รับบริการ และกลุ่มเป้าหมาย ผู้ส่งมอบและพันธมิตร และการปฏิบัติการที่ได้วางแผนไว้มีอะไรบ้าง

Supply Chain Management (SCM)



ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(6) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสามารถตอบประเด็นต่อไปนี้ได้อย่างไร
 - ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
 - ตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในผลิตและบริการ
 - ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และโอกาสในการสร้างสมรรถนะใหม่
 - สร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทายในระยะสั้นและระยะยาว
 - สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด



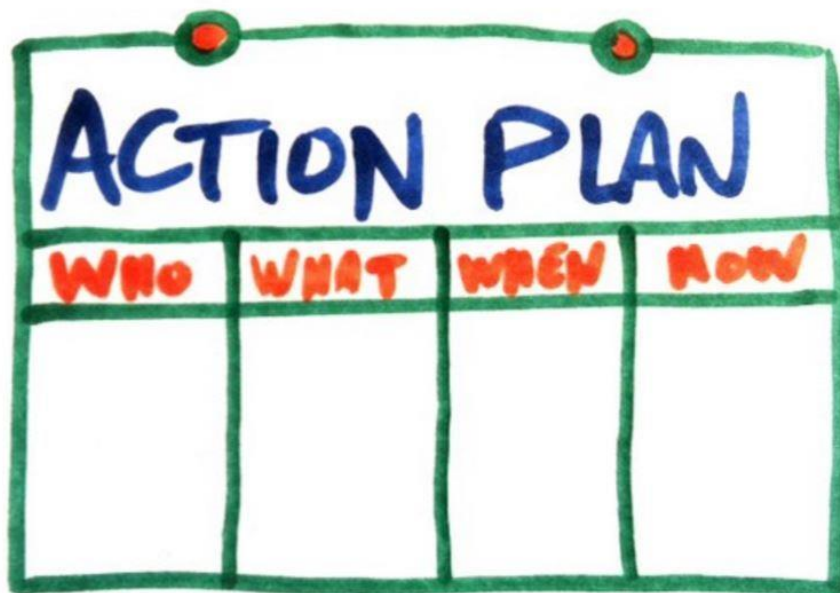
2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ : ส่วนราชการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างไร

ให้อธิบายวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ไปสู่แผนปฏิบัติการ ให้สรุปแผนปฏิบัติการ วิธีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามความก้าวหน้า รวมทั้งคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตของตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านี้กับค่าเทียบเคียงที่สำคัญ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(7) การจัดทำแผนปฏิบัติการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการมีอะไรบ้าง แผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการอะไรบ้าง

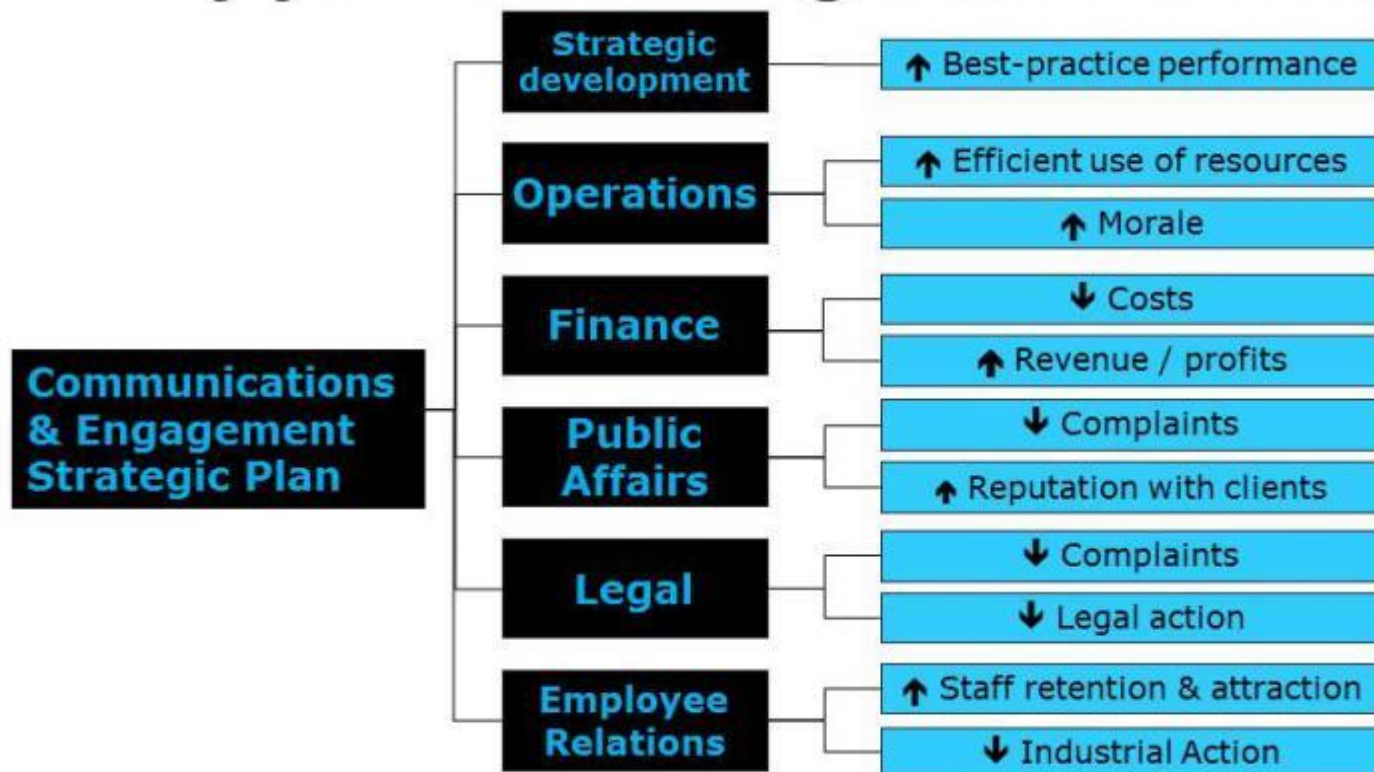


ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(8) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ ไปยังบุคลากรผู้ส่งมอบ และพันธมิตรที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Why you need Strategic Communications



ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(9) การจัดสรรทรัพยากร

- ส่วนราชการทำอะไรให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านงบประมาณและด้านอื่น ๆ มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน ส่วนราชการมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้อย่างไรเพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ
- ส่วนราชการจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผนดังกล่าวอย่างไร เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจถึงความสำเร็จของส่วนราชการ



ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(10) แผนด้านทรัพยากรบุคคล

- แผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากร และความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรอย่างไร



ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(11) ตัววัดผลการดำเนินการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ มีอะไรบ้าง
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการ เสริมให้ส่วนราชการ มุ่งไปในแนวทางเดียวกัน



SMART Goal Planning

S **SPECIFIC** What EXACTLY do you want to accomplish?

M **MEASURABLE** How will you know when you meet your goal?

A **ATTAINABLE** Is it possible to meet this goal with effort by your timeline?

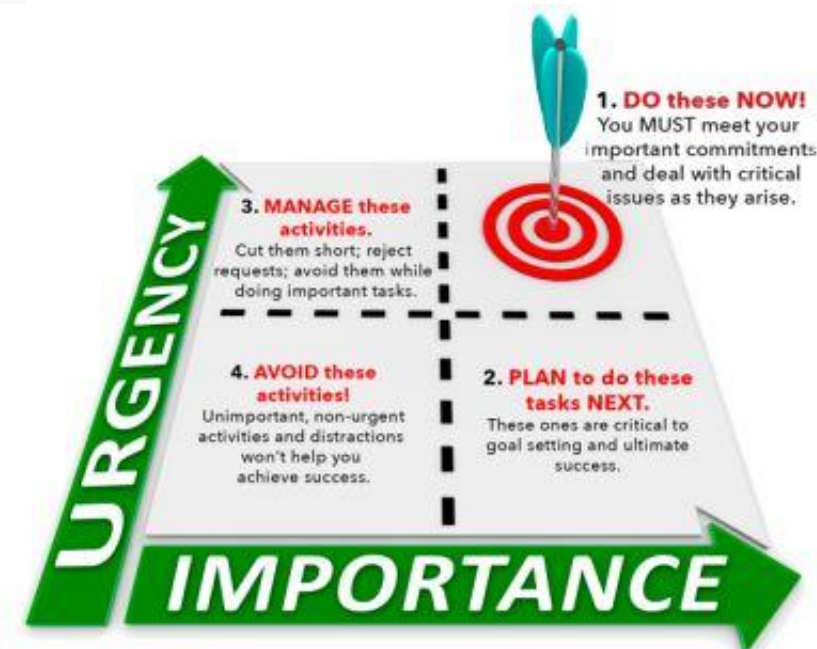
R **RELEVANT** Is this goal worth working hard to accomplish?

T **TIMELY** What is the deadline you set to meet your goal?

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(12) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแผน และนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว

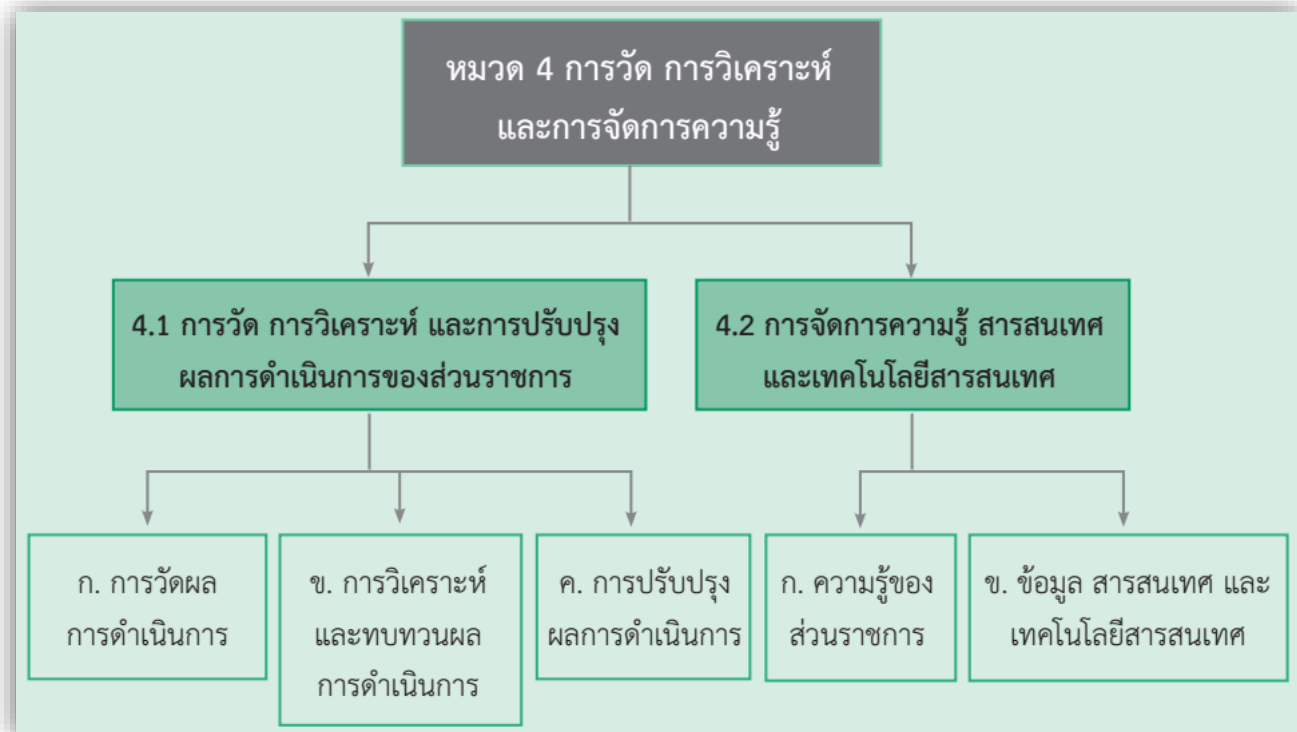


ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

(13) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

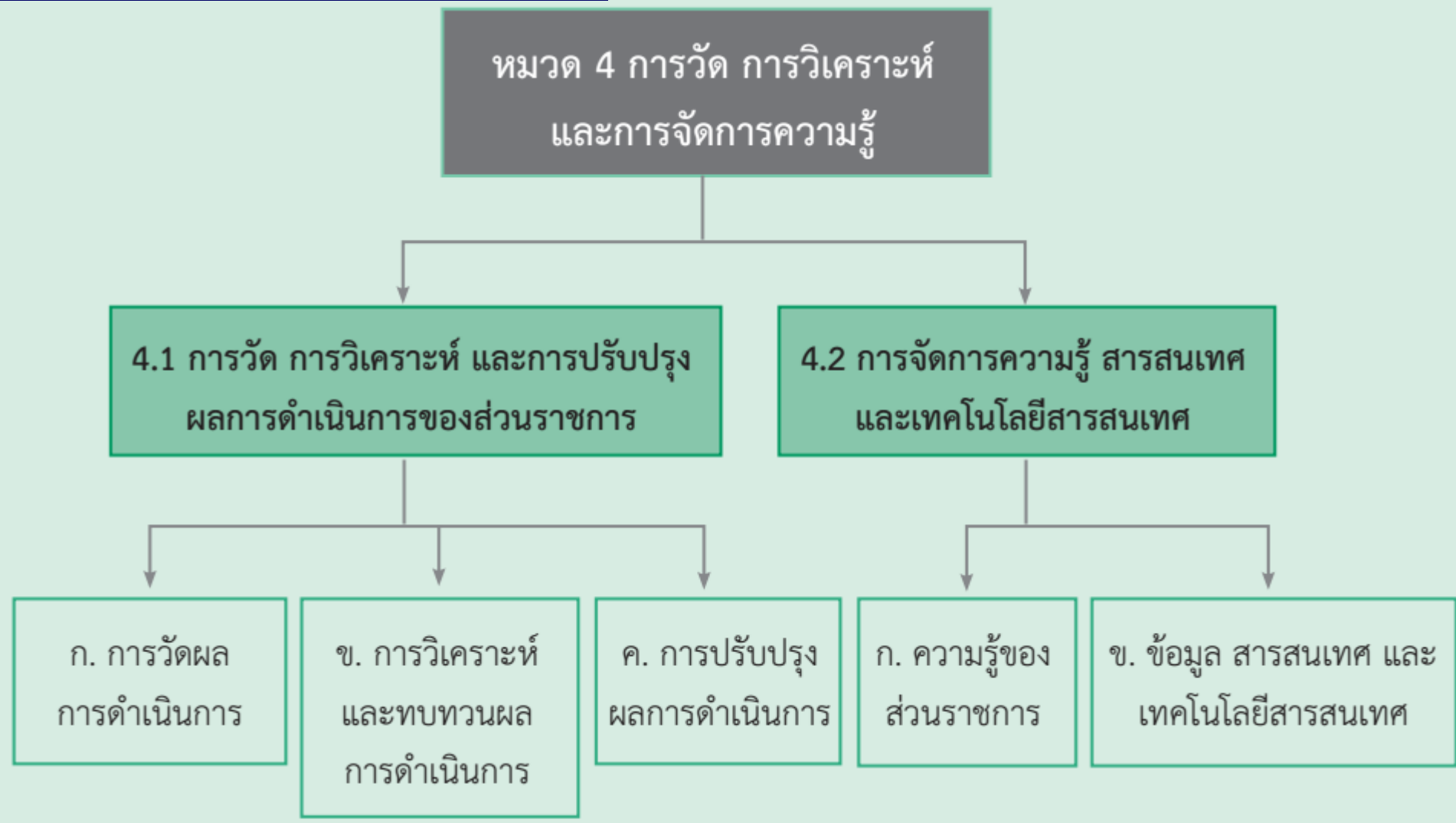
- การคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการตามตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ในข้อ 2.2 ก (11) มีอะไรบ้าง
- ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านี้เป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับผลที่คาดการณ์ของคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือของส่วนราชการในระดับที่เทียบเคียงกันได้ และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเทียบเคียงที่สำคัญ
- ส่วนราชการจะอย่างไรหากพบว่ามีแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือกับส่วนราชการในระดับที่เทียบเคียงกันได้





หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ในหมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ ส่วนราชการมีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

4.2

ก. การวัดผล
การดำเนินการ

ข. การวิเคราะห์
และทบทวนผล
การดำเนินการ

ค. การปรับปรุง
ผลการดำเนินการ

หมวด 4.1 เป็นการพิจารณาถึงวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการวัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเน้นการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของส่วนราชการ รวมทั้งพิจารณาถึงวิธีการที่ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

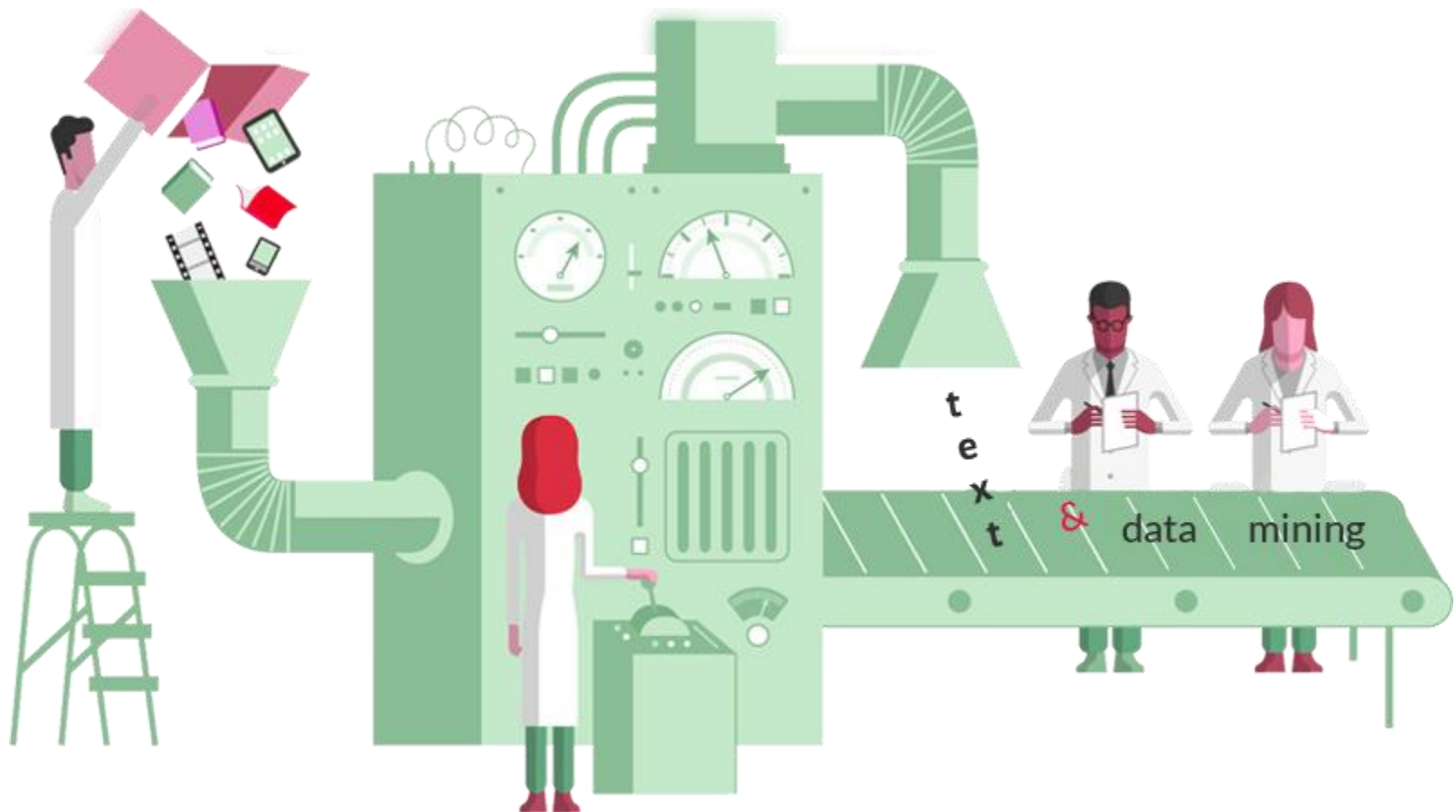
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
- ส่วนราชการมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้างทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัววัดเหล่านี้ได้รับการติดตามบ่อยเพียงใด
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับส่วนราชการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม



ก. การวัดผลการดำเนินการ

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม



ก. การวัดผลการดำเนินการ

(3) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ



(4) ความคล่องตัวของการวัดผล

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดถึงทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ



ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

(5) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวนเหล่านี้อย่างไร
- ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เรื่องใดเพื่อสนับสนุนการทบทวนและมั่นใจได้อย่างไรว่าผลสรุปนั้นใช้ได้
- ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ
- ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของส่วนราชการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่ (*)
- คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ และความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (*)



ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(7) ผลการดำเนินการในอนาคต

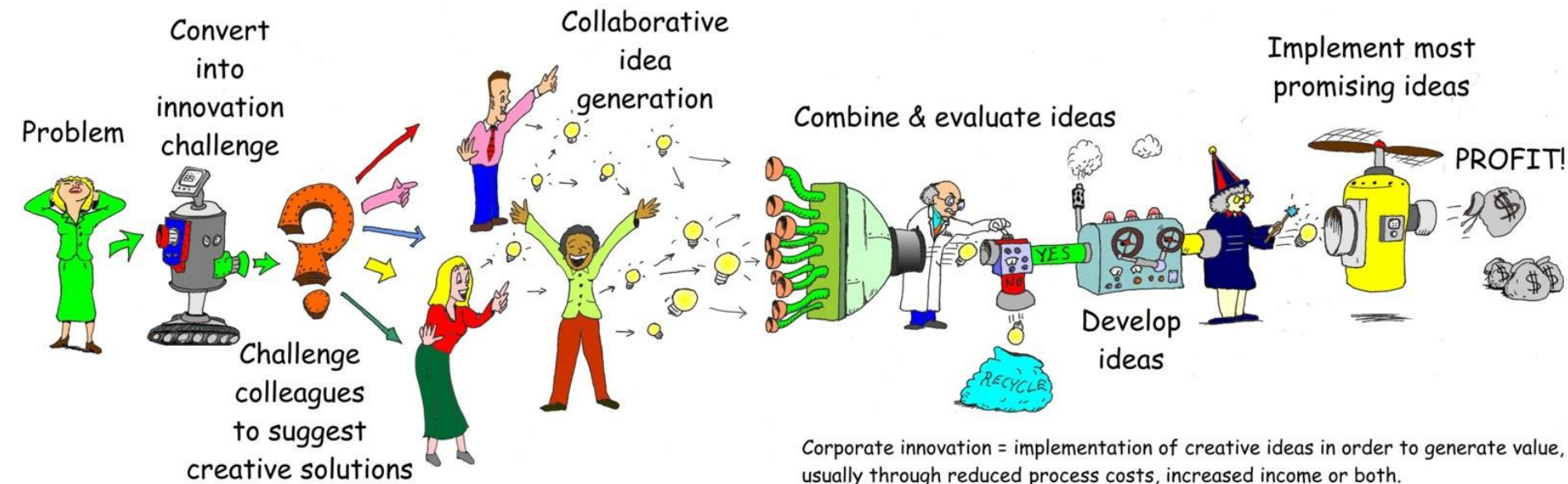
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุใน 4.1 ข) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
- หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเหล่านี้กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ที่ระบุใน 2.2 ข) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแก้ความแตกต่างและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น



ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(8) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุในหัวข้อ 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนราชการ (*)



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 4.2 เป็นการวิธีการที่ส่วนราชการจัดการและเพิ่มพูนความรู้ของส่วนราชการและวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนพิจารณาถึงวิธีการที่ส่วนราชการทำให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคุณภาพที่เหมาะสมและพร้อมใช้งาน

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปรับปรุง
แผนการ

ก. ความรู้ของ
ส่วนราชการ

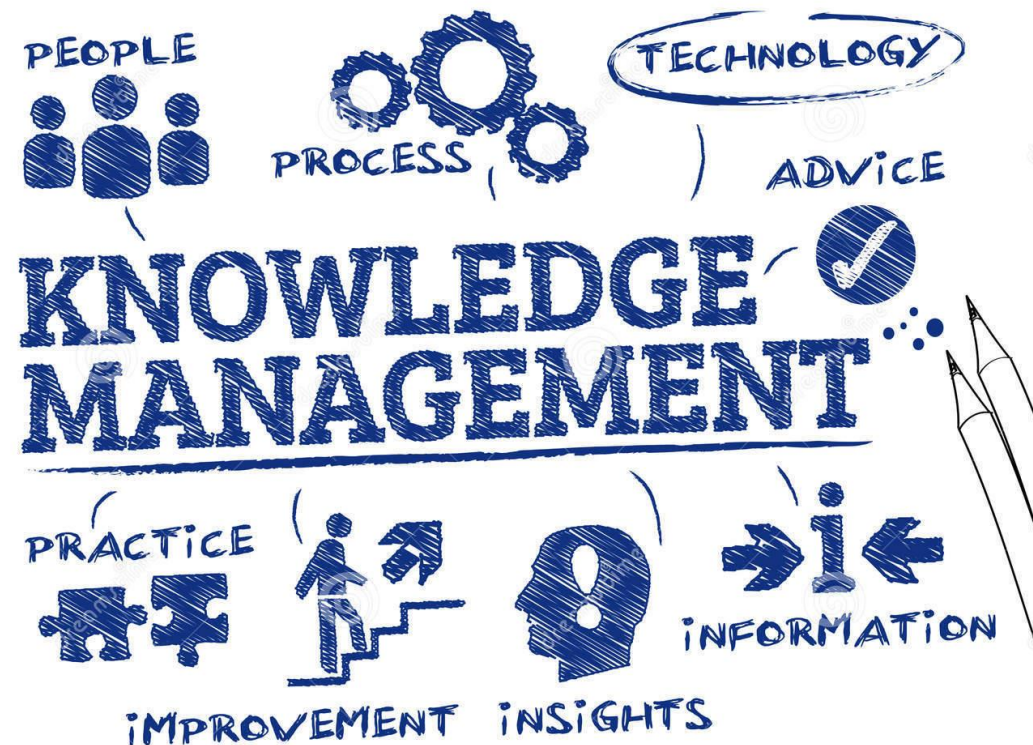
ข. ข้อมูล สารสนเทศ และ
เทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรู้ของส่วนราชการ

(9) การจัดการความรู้

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการ

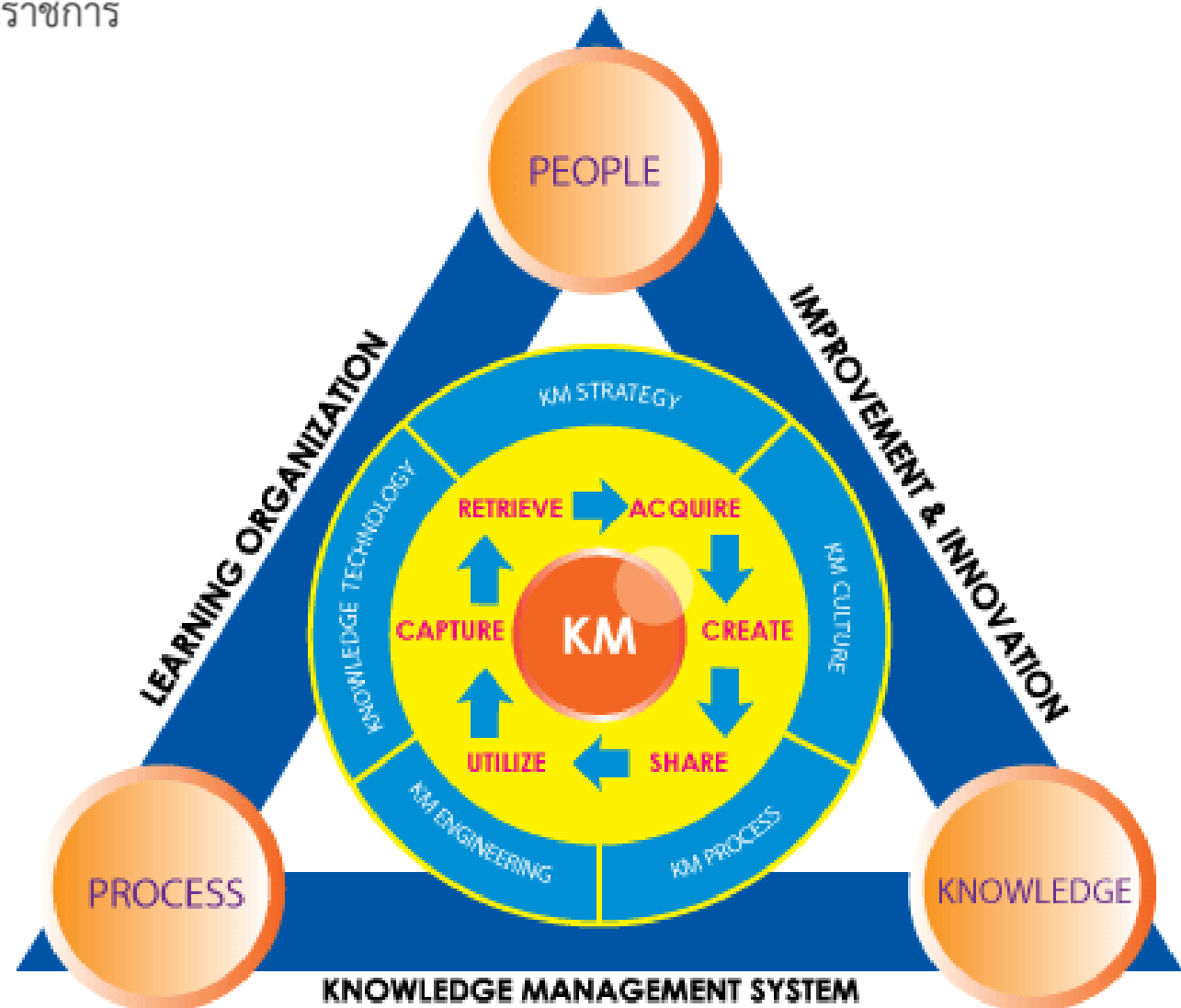
- รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
- ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ
- แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
- รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



ก. ความรู้ของส่วนราชการ

(10) การเรียนรู้ระดับองค์การ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานของส่วนราชการ



ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(11) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ

(12) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่าย สำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)

(13) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

(14) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

- ในกรณีฉุกเฉิน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูล และสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความจำเป็นทางภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบราชการ 4.0



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

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



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

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



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

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

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:

Collaboration - การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ ในสังคม

Innovation - การสร้างนวัตกรรม

Digitalization - การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

การขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ 4.0 โดยใช้ PMQA 4.0



PMQA 4.0

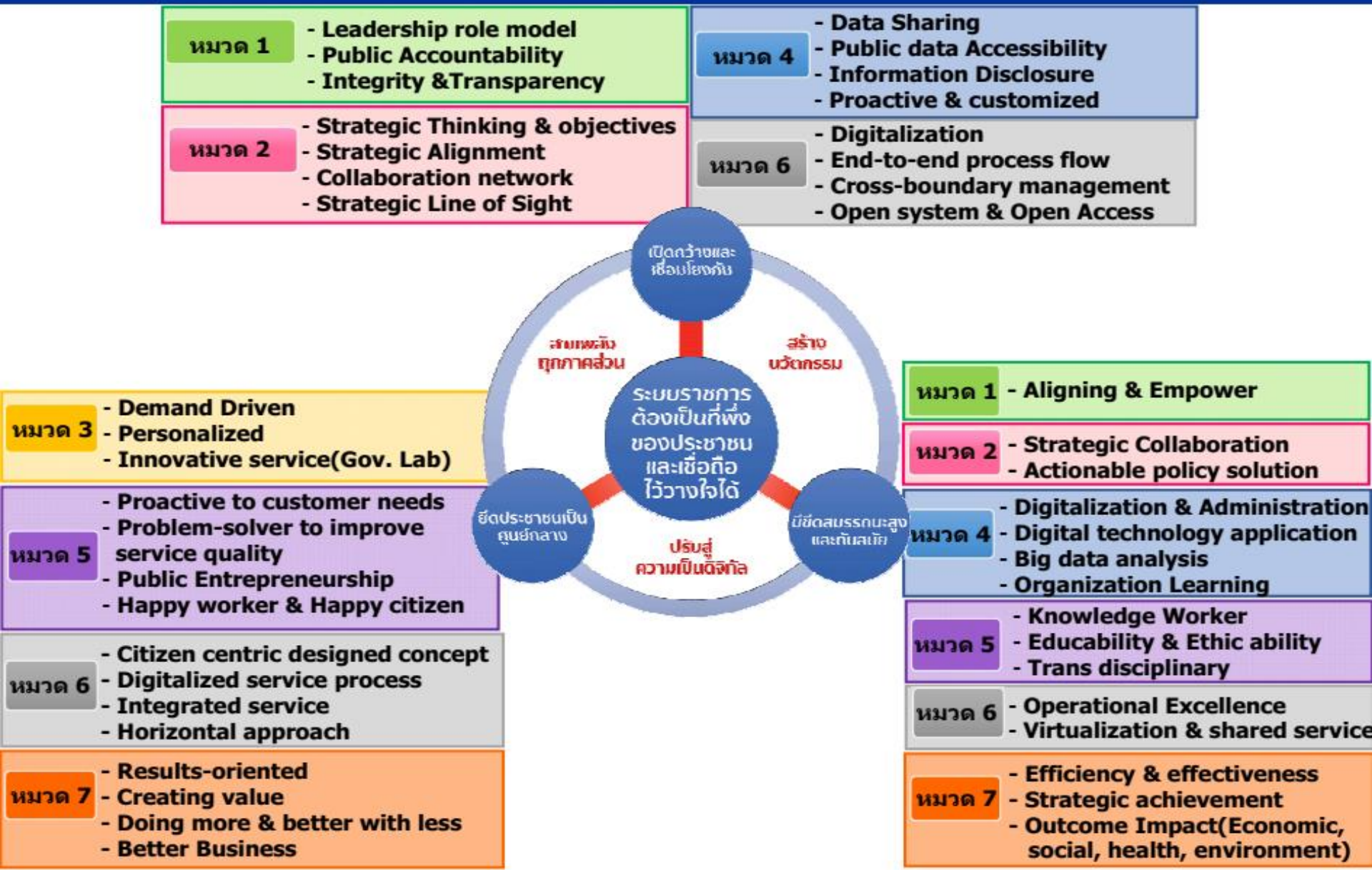


ระบบราชการ 4.0

**Result ตามยุทธศาสตร์ชาติ /
แผนสภาพัฒน์ ฉบับ 12**

- การเข้าถึงบริการภาครัฐ
- ประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- ชุมชนเข้มแข็งมีศักยภาพ
- รายได้เฉลี่ยต่อหัว
- อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ
- คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล
- การพัฒนาระบบโลจิสติกส์

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



**2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่
ตอบสนองความท้าทาย
และสร้างนวัตกรรมเพื่อ
การเปลี่ยนแปลง**
(Data-driven, Demand-driven,
Actionable policy solutions)*



Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Excellent (Integration)
วางแผนระยะสั้น ระยะยาว โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อม เพื่อสร้างนวัตกรรม และ ตอบสนองความต้องการ ประชาชน	คาดการณ์และวางแผนรองรับ การเปลี่ยนแปลงในอนาคต	แผนยุทธศาสตร์เพิ่ม ขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาส และส่งเสริมการ พัฒนาประเทศ

**2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์
ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
สอดคล้องพันธกิจและ
ยุทธศาสตร์ชาติ**
(Innovation, Smart
regulation, Result oriented)*



กำหนดเป้าประสงค์และ ตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจ ในระยะสั้น ระยะยาวและ สร้างการเปลี่ยนแปลง	วิเคราะห์ผลกระทบของ เป้าประสงค์และตัวชี้วัด ทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อ ยุทธศาสตร์ประเทศ	วิเคราะห์ผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม
---	---	--

**2.3 แผนงานขับเคลื่อน
ลงไปทุกภาคส่วน**
(Creating value, Doing
more & better with less)*



แผนครอบคลุมทุกส่วน ชัดเจน มีการสื่อสารสู่การ ปฏิบัติ	แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก และสร้าง คุณค่าแก่ประชาชน	สื่อสารแผนผ่านเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก และมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน
--	---	---

**2.4 การติดตามผล
การแก้ไขปัญหา
และการรายงานผล**
(Pro-Active)*



คาดการณ์ผลการดำเนินงาน การแก้ปัญหา และรายงาน ต่อสาธารณะ	ปรับแผนให้ทัน ต่อการเปลี่ยนแปลง	ปรับแผนตอบสนองได้ ทันเวลา เชิงรุก มีประสิทธิภาพ
---	------------------------------------	---

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
2.1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้าง นวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	Basic (A&D)	- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตอบสนองความต้องการ การของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ - แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ			
		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)	มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและผลกระทบทั้งทางตรงทางอ้อมที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ			
คะแนน หัวข้อ 2.2						

39

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
2.3	แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก	Basic (A&D)	แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติไปยัง <u>ทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก</u>			
		Advance (Alignment)	แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และเน้นการเกิดประสิทธิภาพ (การทำงานน้อยได้มาก) และการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value)			
		Excellent (Integration)	แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ <u>ครอบคลุมทุกส่วนงาน</u> ชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก และการใช้ข้อมูลร่วมกัน <u>เพื่อการประสานงานให้เกิดความสำเร็จ</u>			
		คะแนน หัวข้อ 2.3				
2.4	การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	Basic (A&D)	<u>การติดตาม</u> รายงานผลการดำเนินการตามแผน และ <u>การบรรลุ</u> เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลสู่สาธารณะ (Open by default)			
		Advance (Alignment)	การคาดการณ์ของผลการดำเนินการตามแผน การแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Projection)			
		Excellent (Integration)	การคาดการณ์ของผลการดำเนินการตามแผน การแก้ปัญหา และการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลา เชิงรุก อย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive and effective)			
		คะแนน หัวข้อ 2.4				

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 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้				ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
หัวข้อ	PMQA	ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
4.1	การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	Basic (A&D)	การวางแผนและการรวบรวมข้อมูลและตัววัดทั้งในระดับปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient use of Performance measures)			
		Advance (Alignment)	ระบบการจัดการข้อมูล และสารสนเทศ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ และเอื้อให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Quality and availability of data and information)			
		Excellent (Integration)	การจัดให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานภายนอกรวมทั้งภาคประชาชนสามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Public data portal)			
			คะแนน หัวข้อ 4.1			
4.2	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	Basic (A&D)	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อการแก้ปัญหาในกระบวนการทำงานต่างๆในส่วนราชการ			
		Advance (Alignment)	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขปัญหในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์			
		Excellent (Integration)	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมเชื่อมโยงในทุกระดับในส่วนราชการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ปัญหาได้อย่างทันการ และสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้			
			คะแนน หัวข้อ 4.2			

43

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 และการบริการประชาชน <u>ที่ดียิ่งขึ้น</u>			
			คะแนน หัวข้อ 4.3			

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 4 และ หมวด 7

