

แนวทางการจัดทำ รายงานผลการดำเนินการ พัฒนาองค์การ สู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

รศ.รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม

ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ
ด้านการพัฒนาระบบคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ 4.0

หัวข้อบรรยาย

1

ความเป็นมาของระบบราชการ 4.0 สู่ PMQA 4.0

2

แนวทางการจัดทำเอกสาร Application report

3

Workshop : การจัดทำรายงาน Application report

หัวข้อบรรยาย

1

ความเป็นมาของระบบราชการ 4.0 สู่ PMQA 4.0

2

แนวทางการจัดทำเอกสาร Application report

3

Workshop : การจัดทำรายงาน Application report

การขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ 4.0 โดยใช้ PMQA 4.0



Thailand 4.0



PMQA 4.0



ระบบราชการ 4.0

Result ตามยุทธศาสตร์ชาติ / แผนสภาพัฒน์ ฉบับ 12

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



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

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



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

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



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

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

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



Collaboration

การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation

การสร้างนวัตกรรม



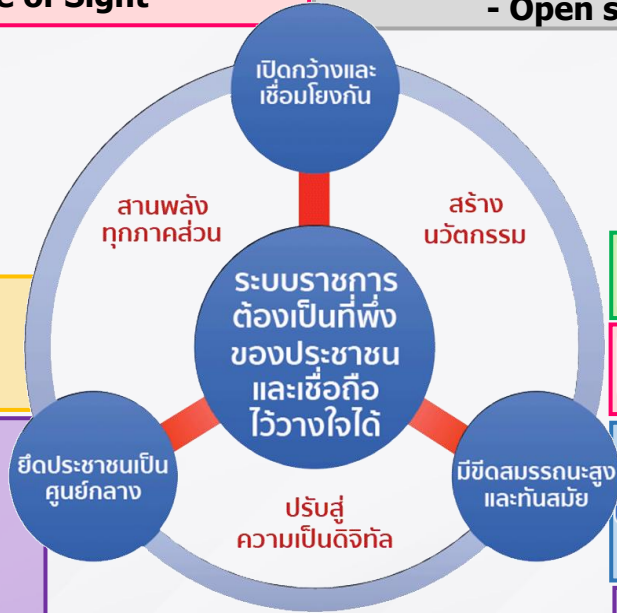
Digitalization

การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

- 1 การปฏิรูประบบราชการตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่มาตรา 258 (ข)
- 2 ต้องการเครื่องมือที่จะมาช่วยขับเคลื่อนส่วนราชการต่างๆ ไปสู่ระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และน่าไว้วางใจได้
- 3 เกณฑ์ PMQA ได้ถูกนำมาใช้เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลาหลายปี
- 4 เกณฑ์ PMQA มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศที่เป็นที่ยอมรับทั่วโลก

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0

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



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

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

ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

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

จุดหมายปลายทาง



Goal : ระบบราชการ 4.0



● Basic
พื้นฐาน

● Advance
ก้าวหน้า

● Significance
พัฒนาจนเกิดผล

จุดตั้งต้น

PMQA 4.0

“เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0”

เกณฑ์ PMQA 2558

- ประเมินโดยยึดบริบทขององค์กรเป็นตัวตั้งต้น
- เข้าใจความท้าทายขององค์กร เพื่อตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ท้าทาย
- ยึดค่านิยม 11 ประการของเกณฑ์ และขององค์กรในการขับเคลื่อน
- ประเมินเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ตามพันธกิจขององค์กร

PMQA 4.0

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

ความเชื่อมโยง PMQA และ PMQA 4.0



หัวข้อบรรยาย

1

ระบบราชการ 4.0 สู่ PMQA 4.0

2

แนวทางการจัดทำเอกสาร **Application report**

3

Workshop : การจัดทำรายงาน **Application report**

กำหนดส่งเอกสารภายในวันที่ 3 เมษายน 2563

Form 5

1

บทสรุปผู้บริหาร
(5 – 8 หน้า)

Form 6

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ
สู่ระบบราชการ 4.0
Application Report (ไม่เกิน 62 หน้า)

2

กำหนดส่งเอกสารภายในวันที่ 3 เมษายน 2563

Form 5

1

บทสรุปผู้บริหาร
(5 – 8 หน้า)

Form 6

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ
สู่ระบบราชการ 4.0
Application Report (ไม่เกิน 62 หน้า)

2

แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานของท่าน และผู้ตรวจประเมินรางวัล ได้เห็นภาพรวมในการดำเนินการ โดยให้สรุปเป็นระบบราชการ 4.0 ใน 3 มิติ ดังนี้

วิสัยทัศน์

กรอบแนวคิด / **Concept** ของการก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องสู่ระบบราชการ 4.0

- มิติระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)
- มิติระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen- Centric Government)
- มิติระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร (ต่อ)

นำเสนอรายละเอียดผลงาน โดยคัดเลือกจากผลงานข้างต้นที่มีความโดดเด่น โดยนำเสนอ 3 – 5 ผลงาน

ผลงานเรื่องที่ 1

- เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย

รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน (มีรูปประกอบได้)

.....
.....
.....
.....
.....

คุณค่าต่อประชาชน/ส่วนราชการ/ประเทศ

.....
.....
.....
.....

กำหนดส่งเอกสารภายในวันที่ 3 เมษายน 2563

Form 5


1

บทสรุปผู้บริหาร
(5 – 8 หน้า)

Form 6

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ
สู่ระบบราชการ 4.0
Application Report (ไม่เกิน 62 หน้า)

2




ส่วนที่ 1

1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ (**ไม่เกิน 3 หน้า**)
1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (**ไม่เกิน 4 หน้า**)



ส่วนที่ 2

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 รวม 6 หมวด (**ไม่เกิน 50 หน้า**)



ส่วนที่ 3

ผลลัพธ์การดำเนินการ (**ไม่เกิน 5 หน้า**)



- ส่วนสำคัญขององค์ประกอบที่มีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ
- วิเคราะห์ ค้นหา สรุปเฉพาะประเด็นสำคัญที่มีผล
- โดยเฉพาะส่วนที่มีผลต่อการดำเนินการเพื่อนำไปสู่ความเป็นราชการ 4.0

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร: คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร?

เจตนารมณ์

ให้ส่วนราชการสามารถเห็นภาพรวมขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และผลกระทบที่มีต่อยุทธศาสตร์ประเทศ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับความสำเร็จในการตอบสนองยุทธศาสตร์ประเทศ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง?
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร?
- กลไกที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร?

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร?
- สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ? ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร: คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร? (ต่อ)

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร?
- มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง?
- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรและพนักงานประเภทต่างๆ?
- องค์กรประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร?
- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยของส่วนราชการ อะไรบ้าง?
- ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร? พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง

(4) สินทรัพย์

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการ?

(5) กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง?
- กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร: คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร? (ต่อ)

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(6) โครงสร้างองค์กร

- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร?
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด (*)?

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ระดับของกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (*)?
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร?
- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร?

(8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

- ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้าง? และมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของ ส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ?
- กลุ่มเหล่านี้มีส่วนร่วมอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ (*)?
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง?

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด?

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) โครงสร้างองค์การ สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ?

(10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ(ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันของส่วนราชการ และของประเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)?

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในธุรกิจเดียวกันมีอะไรบ้าง?
- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในส่วนราชการ นอกส่วนราชการ และจากต่างประเทศกันมีอะไรบ้าง?
- มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้?

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด?

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร?

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมิน การปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง?

1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ (โดยสรุป 3 หน้า)

<p>ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ: (ที่สำคัญ) (ผู้ส่งมอบ หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการของส่วนราชการ พันธมิตร หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงานของส่วนราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน ผู้ให้ความร่วมมือ หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการ ในการสนับสนุนการปฏิบัติการหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือเป็นครั้งคราว โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน มักไม่เป็นทางการ)</p> <p>ความต้องการ:</p>	<p>พันธกิจ:</p> <p>วิสัยทัศน์:</p> <p>ค่านิยม:</p> <p>วัฒนธรรมองค์กร: การกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ อุดมการณ์ของสมาชิกในองค์การ รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นสิ่งที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากองค์การอื่นๆ</p> <p>งบประมาณ:</p> <p>รายได้:</p> <p>จำนวนบุคลากร:</p> <p>กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ:</p>	<p>1. ผลผลิต/ภารกิจ/บริการหลัก:</p> <p>คุณลักษณะโดดเด่นของผลผลิต/ภารกิจ/บริการ</p>
<p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: (กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จของส่วนราชการ)</p> <p>ความต้องการ/ ความคาดหวัง:</p>	<p>สภาพแวดล้อมการแข่งขัน: (ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในขณะนั้น รวมถึงแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจในการแข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์กร)</p>	<p>ผู้รับบริการ:</p> <p>ความต้องการ:</p>
<p>สมรรถนะหลักขององค์กร: (เรื่องที่ส่วนราชการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการของส่วนราชการ)</p>	<p>ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)</p> <p>ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:</p>	<p>ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)</p>
<p>แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:</p>		
<p>การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน:</p>		



- 1** ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร
- 2** ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 3** ในการทำงาน บุคลากรมีจำเป็นต่องานที่ต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยอะไรบ้าง
- 4** ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง



- 5** เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง
- 6** กฎหมายและกฎระเบียบอะไรบ้างที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ
- 7** สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร
- 8** การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานการณ์แข่งขันของประเทศอย่างไร
- 9** ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ



ความสำคัญ:

- แสดงให้เห็นถึงการวางแผนในการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 อย่างเป็นระบบ
- การปรับโครงสร้างที่จะสนับสนุนความเป็นระบบราชการ 4.0
- การปรับปรุงระบบงาน และการพัฒนานวัตกรรมในระยะสั้น และยาว
- การสร้างเครือข่าย ความร่วมมือสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ลักษณะแผนงาน:

- เป็นแผนงานหรือโครงการที่กำหนดเป้าหมายชัดเจน
- อาจเป็นแผนงานที่มีความต่อเนื่องครอบคลุมระยะเวลา 2 - 5 ปี
- แผนการพัฒนาขีดความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้
- การพัฒนาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง



1.2 แผนการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

- ให้ส่วนราชการระบุแผนการปรับปรุงที่เป็นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 เช่น นโยบายด้านการการยกระดับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและการรับบริการผ่านระบบสมาร์ตโฟน การสร้างกลไก/ความร่วมมือกับเครือข่าย การสร้างนวัตกรรม การนำเทคโนโลยีมาใช้ เป็นต้น)
- โดยให้ระบุถึงชื่อแผนงาน/โครงการ ของการปรับปรุงเพื่อการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 โดยอาจเป็นแผนงานที่เสร็จสิ้นไปแล้ว(ไม่เกิน 1 - 2 ปี) แต่ยังคงมีผลหรือมีการต่อยอดและส่งผลในทางที่ดีขึ้นจนถึงปัจจุบัน หรือเป็นแผนงานที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ (ไม่เกิน 3-5 ปี)
 - ปีที่ดำเนินการ โดยระบุเป็นช่วงปีที่ดำเนินการ
 - ผลที่คาดว่าจะได้รับ ให้อธิบายถึงสิ่งที่มีการปรับปรุงหรือมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และ ผลจากการปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม ของแผนงานดังกล่าว
 - สรุปสาระสำคัญของแผนงาน/โครงการดังกล่าว
- แผนยกระดับสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ควรประกอบด้วย
 - แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี
 - แผนพัฒนานวัตกรรม
 - แผนสร้างและขยายเครือข่าย ความร่วมมือ

แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ระบุปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		

แผนพัฒนานวัตกรรม

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ระบุปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		

แผนสร้างและขยายเครือข่าย ความร่วม

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ระบุปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		

EXAMPLE

แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
1. แผนพัฒนาระบบการนำเข้าและคัดแยกข้อมูลการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National e-Payment)	2561-62	พัฒนาระบบการนำเข้าข้อมูลจากการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถนำไปวิเคราะห์ (Analytic) ในการบริหารจัดการเก็บภาษี
2. แผนจัดทำฐานข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการเก็บข้อมูล	2561-62	จัดทำฐานข้อมูลจากระบบนำเข้าข้อมูลการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ สู่การวิเคราะห์ (Analytic) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษี
3. แผนพัฒนาระบบจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์	2561	รองรับการให้บริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. แผนส่งเสริมการนำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ e-Tax invoice & e-Receipt	2561-62	ส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์
5. แผนปรับปรุงระบบ e-Filing	2561-62	ปรับปรุงระบบ e-Filing ให้สามารถรองรับปริมาณการใช้บริการที่มีมากขึ้น และครอบคลุมทุกแบบแสดงรายการภาษี

แผนพัฒนานวัตกรรม

<p><u>Innovation</u> จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนงานวิจัยรายชนิดสัตว์</p>	<p>2559-2564</p>	<p>กปศ. มีกรอบและแนวทางในการวิจัย พัฒนา และสร้างนวัตกรรม เพื่อนำไปสู่การผลิตและบริการที่ทันสมัย เพื่อสร้างความมั่นคงแก่เกษตรกรในภาคปศุสัตว์</p>
<p>พัฒนาบุคลากรนักวิจัยของกรมปศุสัตว์</p>	<p>2562-2565</p>	<p>นักวิจัย จำนวน 1,720 คน (430 คนต่อปี) ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนา งานวิจัยที่จะนำไปสู่งานวิจัยนวัตกรรมของกรมปศุสัตว์</p>
<p>ยกระดับคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์</p>	<p>2562</p>	<p>กระบวนการงานบริการของกรมปศุสัตว์ ได้รับการปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรม</p>

<p>โครงการพัฒนาและยกระดับศักยภาพบุคลากรตามสมรรถนะและมาตรฐานที่กำหนด</p>	<p>2561-2565</p>	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรกรมฯ มีสมรรถนะและมีความเชี่ยวชาญในการเป็นผู้นำด้านการป้องกันควบคุมโรค และภัยสุขภาพ - หน่วยงานในสังกัดกรมฯ ที่เป็นต้นแบบและมีความโดดเด่น (BrightSpot) ด้านการสร้างสุขในองค์กรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น - บุคลากรมีความสุข ได้รับความสะดวกในการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพและการทำงาน รู้สึกผูกพันและภาคภูมิใจกับองค์กร
<p>โครงการส่งเสริมสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์สู่นวัตกรรมการป้องกันควบคุมโรค (Innovation Ecosystem)</p>		<ul style="list-style-type: none"> - สร้างระบบ Innovation Ecosystem และ Supporting System - บุคลากรของกรมฯ มีความรู้และเข้าใจในการสร้างผลงานนวัตกรรมเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาผลงานนวัตกรรมของกรมฯ ให้ทันยุค Digital Transformation

แผนสร้างและขยายเครือข่าย ความร่วม

13.แผนทบทวน/ยกเลิก กฎหมาย ระเบียบ และคำร้องคำขอ	2561-62	-ทบทวน ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบในการ ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก ลดความ ซ้ำซ้อน
14.แผนเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงาน ภายนอก	2561-62	เชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภายนอกกับบัญชีผู้เสีย ภาษี เพื่อใช้ในการคำนวณแบบแสดงรายการภาษี เช่น ประกันสุขภาพ,RMF/LTF, เงินบริจาค
15. แผนปรับปรุงด้านการรับชำระ ภาษี (Doing Business)	2561-62	ปรับปรุงการให้บริการ โดยมุ่งเน้นปรับอันดับ Doing Business ด้าน Paying Taxes

โครงการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนและ เชื่อมโยงข้อมูลพร้อมประมวลผลเพื่อสนับสนุน การป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ	2562	- มีระบบ DDC Big Data พร้อมประมวลผลข้อมูลเพื่อการเตรียมความพร้อมต่อบริการฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพเพื่อ การป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ - มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 4 ระบบ ได้แก่ 1) ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ 2) ระบบ 43 แพ้ม 3) รง.506 และ 4) website
โครงการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ ของด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ	2562	- มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโรงพยาบาลและพรมแดนทางบก ในด้านควบคุมโรคติดต่อที่กรมฯรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบผู้เดินทางผ่านด่าน และมีประวัติของโรคติดต่อที่ต้องระมัดระวังได้อย่างรวดเร็ว มีการจัดการ ข้อมูลสุขภาพผู้ผ่านแดนต่างด้าวโดยใช้เทคโนโลยีBlockchain

หัวข้อบรรยาย

1

ระบบราชการ 4.0 สู่ PMQA 4.0

2

แนวทางการจัดทำเอกสาร Application report : หมวด 7

3

Workshop : การจัดทำรายงาน Application report

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

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

7.1 ด้านพันธกิจ



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

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน



- ความพึงพอใจ*
- การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์
- ความผูกพันและความร่วมมือ*
- การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- ประชากรรัฐ

7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร



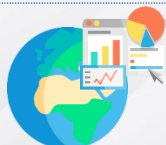
- จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร*
- บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย
- การเรียนรู้และผลการพัฒนา*
- บุคลากรอาสาสมัครในโครงการที่สนองนโยบายหน่วยงาน
- ความก้าวหน้า

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ



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

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม



- การบรรลุผลตัววัดร่วม*
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ



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

การนำเสนอตัวชี้วัดหมวด 7

- ให้เลือกตัววัดที่สำคัญจากหัวข้อมาให้ครบ 5 ตัว ระบุหน่วยวัด และค่าเป้าหมายปีล่าสุด
- นำเสนอตัวชี้วัดทุกมิติในรูปแบบตาราง (ไม่แนะนำให้แสดงเป็นกราฟ)
- อาจเพิ่มเติมคำอธิบายความสำคัญของตัวชี้วัดบางตัวว่าส่งผลต่อการบรรลุการเป็นระบบราชการ 4.0 หรือการบรรลุต่อยุทธศาสตร์ชาติ

7.1 ด้านพันธกิจ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
1					
2					
3					
4					
5					

ตัวชี้วัดข้อ 1 หมายถึงการวัดผลลัพธ์ที่เกิดจาก..... โดยสามารถสร้างขีดความสามารถ เช่น.....
ตัวชี้วัดข้อ 3 หมายถึงการวัดผลลัพธ์ด้าน..... ส่งผลต่อการบรรลุการเป็นระบบราชการ 4.0 คือ.....

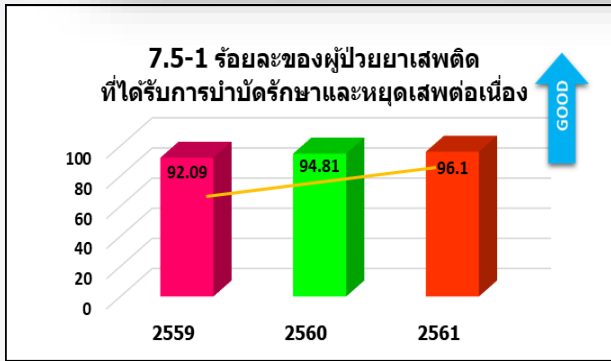
EXAMPLE

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน	
1. ตัววัดตามภารกิจหลัก		2560	2561
1.1 จำนวนภาษีที่สามารถจัดเก็บได้	1.84 ล้านล้านบาท	1.7928	1.916
1.2 ร้อยละของจำนวนแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด	ร้อยละ 100	115.36	115.82
1.3 ร้อยละของผู้เสียภาษีรายใหม่จากการปฏิบัติงานสำรวจมีการชำระภาษีจากการปฏิบัติงานสำรวจ	ร้อยละ 50	60.72	68.70
3. การดำเนินการด้านกฎหมาย			
3.1 ร้อยละของการส่งเรื่องพิพาทไปยังพนักงานอัยการก่อนครบกำหนดอายุความ	ร้อยละ 80	74	91
4. ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์			
4.1 ร้อยละของแผนงาน / โครงการตามแผนปฏิบัติราชการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	ร้อยละ 80	83.45	86.52

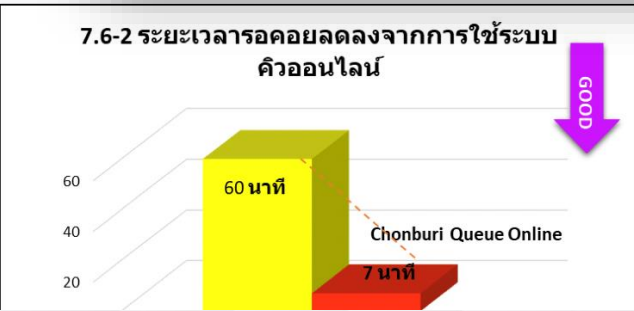
EXAMPLE

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม



- ตัววัดนี้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการทำงานร่วมกับทุกส่วนในการลดจำนวนร้อยละของผู้เสพยาเสพติดและหยุดเสพอย่างต่อเนื่องซึ่งมีผลกระทบทั้งเชิงสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ



- ระบบคิวออนไลน์ส่งผลต่อการลดระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยของผู้ป่วยจากเดิม 60 นาที ลงมาเหลือเพียง 7 นาที เป็นการลดต้นทุนทั้งแก่หน่วยงานและประชาชน

7.1 ด้านพันธกิจ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
1					
2					
3					
4					
5					

Workshop 1 : ใช้เวลา 10 นาที

ให้เลือกมิติ 7.1 – 7.6 สำหรับนำเสนอตัวชี้วัด 5 ตัว ลองอธิบายความสำคัญของตัวชี้วัดดังกล่าว

หัวข้อบรรยาย

1

ระบบราชการ 4.0 สู่ PMQA 4.0

2

แนวทางการจัดทำเอกสาร Application report : หมวด 1 - 6

3

Workshop : การจัดทำรายงาน Application report

1. อ่านหัวข้อในแต่ละประเด็นให้เข้าใจ ความสำคัญต่อหน่วยงาน การดำเนินการ
2. อ่านเรียงลำดับจากการพัฒนาขั้นพื้นฐาน => ระดับก้าวหน้า => ระดับเกิดผล
3. วิเคราะห์ว่าการดำเนินการของหน่วยงานมีพัฒนาอยู่ในระดับใด
4. ให้เขียนอธิบายการดำเนินการจากขั้นพื้นฐาน โดยใช้กรอบ ADR
5. อธิบายการดำเนินการที่สามารถตอบการพัฒนาในระดับก้าวหน้า
6. อธิบายการดำเนินการที่พัฒนาไปจนเกิดผลลัพธ์ที่เกิดที่ดีที่สุด (ระดับพัฒนาจนเกิดผล)

- เขียนโดยใช้กรอบ ADR

Approach

มีแนวทางการดำเนินงานของกระบวนการนั้นๆ อย่างเป็นระบบ แบบแผนหรือไม่ คงเส้นคงวาหรือไม่ ทำซ้ำได้หรือไม่



Deploy

การนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งจะดูความครอบคลุม ทั่วถึง ทุกระดับ ทุกพื้นที่



Result

ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจากกาดำเนินงาน







- กระชับ ชัดเจน มีเนื้อหาสะท้อนการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริง
- ทุกหมวดดำเนินการโดยเชื่อมโยงสู่เป้าหมายของระบบราชการ 4.0 ที่ขับเคลื่อนโดยใช้ปัจจัยสำคัญ 3 ประการ
- คำนึงถึงข้อมูลที่ปรากฏในลักษณะสำคัญขององค์การ
- แสดงผลลัพธ์ หรือยกตัวอย่างผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริง โดยอาจแสดงในรูปแบบตาราง กราฟ โมเดล รูปภาพ พร้อมคำอธิบาย
- ไม่ใช่คำฟุ่มเฟือย ไม่คัดลอกข้อความตามเกณฑ์
- ไม่อธิบายเป็นแนวทฤษฎี หรือใส่รายละเอียดมากเกินไป

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

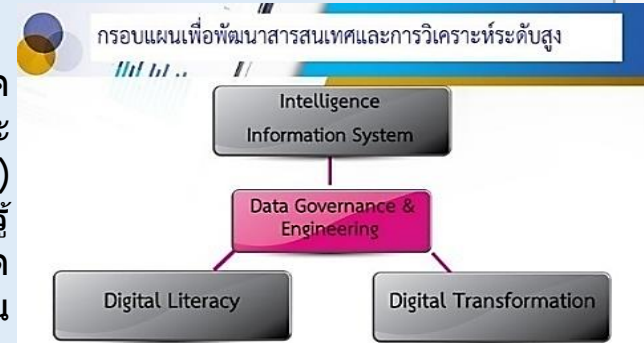
เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

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

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัลและมีประสิทธิภาพ

Aกรมาฯ มีแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ พยากรณ์โรค การเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพและระบบบริการสุขภาพและวินิจฉัยโรค โดยการนำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture: EA) เป็นแนวทางในการคัดเลือกเทคโนโลยีที่ใช้ให้มีความหลากหลาย ใช้ความรู้ และประสบการณ์ของทีมในแต่ละยุคเพื่อออกแบบและพัฒนาระบบ ทำให้เกิดระบบใหม่ที่ทำงานไม่ซ้ำซ้อนกับระบบเดิม ข้อมูลจากระบบมีความครบถ้วน สมบูรณ์ มั่นคง ปลอดภัย และนำไปใช้งานได้สะดวกรวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเริ่มดำเนินการพัฒนาระบบเฝ้าระวังและสอบสวนโรค อัจฉริยะ (Smart Surveillance & Investigation) การพัฒนาระบบสารสนเทศสุขภาพ (Advanced data analysis for Disease Control) การพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลบริการสุขภาพ (DDC Smart Services System : PHR) การปรับสถานบริการสุขภาพเป็นระบบบริการอัจฉริยะ (Smart Hospital) การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent) เพื่อค้นหาและวินิจฉัยโรคเป้าหมาย 3 โรค (โรคเรื้อน วัณโรค และมาลาเรีย) และพัฒนาระบบสารสนเทศการประเมินผลเพื่อการควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (Smart Monitoring & DSS) ดังภาพ 4-6 โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาตั้งแต่การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของระบบ วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบระบบ จัดทำต้นแบบ (Prototype) ทดสอบและพัฒนาระบบ/แบบจำลอง รับฟังความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบการพัฒนาระหว่างการใช้งาน และการติดตามและประเมินผลเพื่อปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพ ดังภาพ 4-7



ภาพ 4-6 กรอบแผนพัฒนาสารสนเทศและการวิเคราะห์ระดับสูง



ภาพ 4-7 การจัดทำแผนพัฒนาระบบ การออกแบบจัดทำต้นแบบ (Prototype) ทดสอบและพัฒนาระบบ/แบบจำลอง และการติดตามและประเมินผลเพื่อปรับปรุงระบบ

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัลและมีประสิทธิภาพ

D

กรมฯ โดยศูนย์สารสนเทศได้วางระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่กระจายอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานร่วมกันทั้งระบบเพื่อรองรับการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) ระบบเครือข่ายแบบมีสายและไร้สาย ระบบ Internet ความเร็วสูง 2) ระบบความปลอดภัยทางเครือข่าย ได้แก่ ระบบ Authentication ระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ และระบบการเก็บ Log file ต่าง ๆ 3) ระบบข้อมูลโปรแกรม Cognos เพื่อให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจ 4) ระบบประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่าย Internet ที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำข่าวสารถึงมือประชาชนได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว รวมถึงการค้นหาและเข้าถึงได้ง่าย ได้แก่ Website กระดานข่าว การรับเรื่องร้องเรียน และ Social Network ต่าง ๆ รวมไปถึงสายด่วน 1422 เป็นศูนย์บริการข้อมูลประชาชนของกรมฯ ในการตอบคำถาม ทำความเข้าใจและให้คำแนะนำ รวมทั้งรับเรื่องร้องเรียนและประสานงานด้านการป้องกันควบคุมโรคทั้งในสถานการณ์ปกติและเมื่อเกิดโรคระบาดหรือสถานการณ์ฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขและภัยสุขภาพให้กับประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 5) ระบบติดต่อสื่อสารเพื่อการประชุมทางไกลผ่านเครือข่าย Internet ที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ระบบ VDO Conference 6) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบ DDC Private Cloud (Platform as eService) ระบบ Virtual machine และระบบ Data Storage Pool

กรมควบคุมโรค รางวัล PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2562

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัลและมีประสิทธิภาพ

R

ตัวอย่างการนำระบบดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินการเช่น Application “ทันระดับรับมือไข้เลือดออก” Application “กวดูรู้โรคความรู้สำหรับประชาชน” Application TAS “การร้องเรียนการละเมิดกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และยาสูบ” Application MEWS Signs : Modified Early Warning Signs “ประเมินสถานะความเสี่ยงของผู้ป่วยในเฉพาะผู้ใหญ่” Application Line@อาสาปราบยุงลดป่วย ลดตาย ด้วยโรคไข้เลือดออก ระบบมาลาเรียออนไลน์เพื่อการกำจัดโรคไข้มาลาเรียครบวงจร Application DDC for เครือข่ายพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับพื้นที่ (พชพ.) การจัดการข้อมูลสุขภาพผู้ผ่านแดนต่างด้าว โดยใช้เทคโนโลยีBlockchainระบบบริหารจัดการ เช่น E-saraban “ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ระบบ CarPool DDC “ระบบจองรถ กรมควบคุมโรค” และ “ระบบ E – Meeting” เป็นต้น

กรมควบคุมโรค ราชวัล PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2562

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัลและมีประสิทธิภาพ

Advance: มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน

กรมฯ ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยง ที่จะถูกโจมตีทางไซเบอร์ด้วยการตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศของกรมควบคุมโรคด้วยการทดสอบ การเจาะระบบ (Penetration Test) อีกทั้งประสานความร่วมมือกับศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ไทยเซิร์ต : Thai CERT) ซึ่งข้อมูลจากการตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยระบบ สารสนเทศ และข้อมูลจาก Thai CERT นั้น กรมฯ ได้นำมากำหนดเป็นนโยบาย เพื่อป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ โดยดำเนินการให้มีระบบเฝ้าระวังระบบเครือข่าย (Network) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งจะแจ้งเตือน แบบอัตโนมัติ (Alert) ให้กับบุคลากรตลอด 24 ชั่วโมง และพร้อมปฏิบัติการแก้ไขปัญหาและป้องกันการโจมตีบนไซเบอร์ และได้จัดทำแผนประคองกิจการ (Business Continuity Plan : BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีการได้เตรียมทรัพยากรสำหรับตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน เช่น บุคลากร การเช่าระบบสำรอง และกู้ข้อมูล การเช่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำรอง เครื่องกำเนิดไฟฟ้า เป็นต้น

กรมควบคุมโรค ราชวัล PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2562

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เจตนารมณ์

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

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ



Basic (A&D)

การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ

Advance (Alignment)

ระบบการประเมินผลงานและความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และบรรลุยุทธศาสตร์

Significance (Integration)

นโยบายการจัดการบุคลากรสนับสนุนการทำงานให้มีคล่องตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพคล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน สร้างความร่วมมือ

สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน

เป็นทีม มีสมรรถนะสูง คล่องตัว ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก แก้ปัญหาที่ซับซ้อน

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ



สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม และสร้างสรรสู่การสร้างนวัตกรรม

ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการดำเนินงานที่ดี

มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของ ให้แก่บุคลากร

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร



พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล

เพิ่มพูน สิ่งสมทัหะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ

พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจ พร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

A กรมฯ ได้นำปัจจัยมาวิเคราะห์จากผลการปฏิบัติงาน เชื่อมโยงกับแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล (IDP) ทั้งนำผลจากการสำรวจรวบรวมความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ รวมทั้งผลจากการทำงานของบุคคลหรือคณะทำงานตามภารกิจเป็นปัจจัยในการประเมินสมรรถนะที่บุคลากรพึงมี นำไปมาสู่การกำหนดเป็นสมรรถนะที่จำเป็นจำแนกตามระดับตำแหน่ง พร้อมการกำหนดทักษะความรู้ที่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและยุทธศาสตร์กรม รวมถึงกำหนดให้มีการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลัก สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ สมรรถนะด้านการบริหาร และสมรรถนะตามสายงาน นอกจากนี้ สำหรับกระบวนการพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งนำสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และนำแนวคิดทาง Global HR trends มาเป็นปัจจัยในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร แยกเป็นกลุ่มผู้บริหารระดับระดับสูงผู้บริหารหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ทักษะที่สามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมการบรรลุพันธกิจของกรมฯ

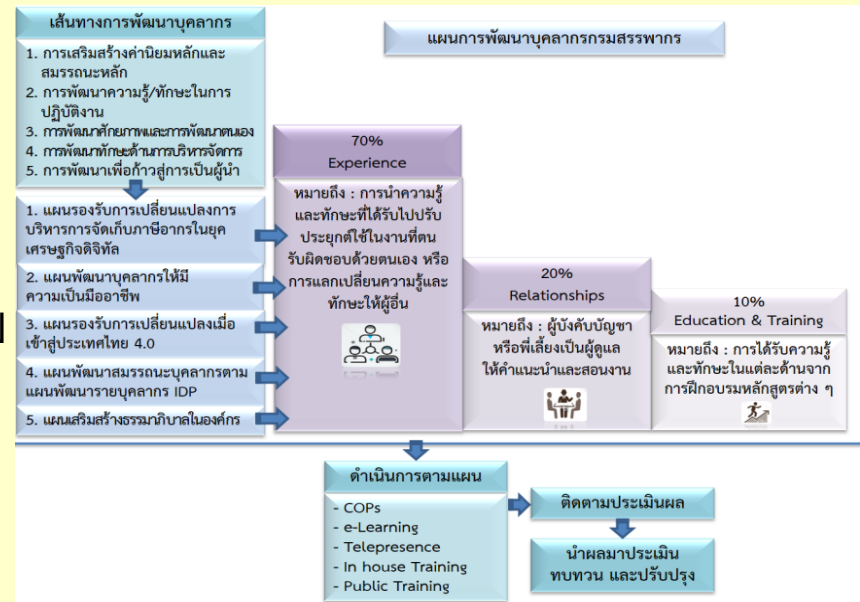
กรมสรรพากร ราชวัล PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2562

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

A&D

การเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากรให้มีความเติบโตก้าวหน้าและทันต่อบริบทการเปลี่ยนแปลง **กรมฯ** ได้วางระบบการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม ความรู้และทักษะในการแก้ปัญหาทักษะด้านดิจิทัลและความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 2 รูปแบบ คือ แบบที่เป็นทางการ เช่น การบรรยาย การฝึกอบรม เป็นต้น และแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น พี่เลี้ยง การสอนงาน (Coaching) เป็นต้น ซึ่งมีสัดส่วนการเรียนรู้ 70:20:10 ที่กำหนดเป็นกรอบ/แผน (ภาพที่ 6) ทั้งแผนระยะสั้น เช่น แผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ แผนรองรับกาเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เป็นต้น และแผนระยะยาว เช่น Roadmap Digital RD 2020

นอกจากนี้ ยังมีวิธีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, YouTube, Tedtalk หรือการเรียนรู้พัฒนาด้วยตนเองผ่านหลักสูตรออนไลน์ต่าง ๆ เช่น สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็นต้น และมีการติดตามผลเมื่อบุคลากรได้กลับไปปฏิบัติงานแล้วระยะเวลา 3 – 6 เดือน ว่านำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงานเพียงใด และกรมฯ จะนำผลการประเมินไปทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป



กรมสรรพากร รางวัล PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2562

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

R กรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรโดยกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารและการพัฒนาบุคลากรกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2565 ภายใต้นโยบาย “เก่ง ดี มีความสุข” และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร โดย**บุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผนฯ** เกินกว่าร้อยละ 90 ส่งผลให้การดำเนินงานของกรมสรรพากรเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด (**ตัวชี้วัด 7.3 ข้อ 2.1 และ 2.2**) นอกจากนี้ กรมสรรพากรเปิดโอกาส และสร้างสภาพแวดล้อมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนา การปฏิบัติงานและการให้บริการ บนพื้นฐานของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นใช้ส่งผลให้**กรมสรรพากร มีระบบงานสารสนเทศที่พัฒนาเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง** อีกทั้งหน่วยงานต่างๆ ยังได้มีการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการภายในหน่วยงานเป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัวเมื่อเทียบกับปีก่อน (**ตัวชี้วัด 7.3 ข้อ 1.1 และ 1.2**) และด้วยภารกิจของกรมสรรพากรมีความเกี่ยวข้อง หรือสนับสนุนการดำเนินการกับภาคส่วนอื่นๆ จึงได้รับการเชิญให้ไปเข้าร่วมประชุมกับภาคีเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ กรมสรรพากรเปิดโอกาสโดยมอบหมายบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นผู้แทนของกรมสรรพากรไปร่วมประชุมกับภาคส่วนอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง (**ตัวชี้วัด 7.3 ข้อ 4.1**)

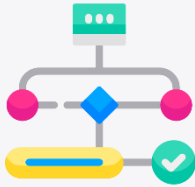
กรมสรรพากร ร่างวัล PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2562

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เจตนารมณ์

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

6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



Basic (A&D)

ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

Advance (Alignment)

ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล

Significance (Integration)

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ



บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร

นวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน



วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน

กำหนดนโยบายการลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน

ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ



ติดตามควบคุมประสิทธิผลกระบวนการหลักและตัววัดเชิงยุทธศาสตร์

การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสียหาย การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์

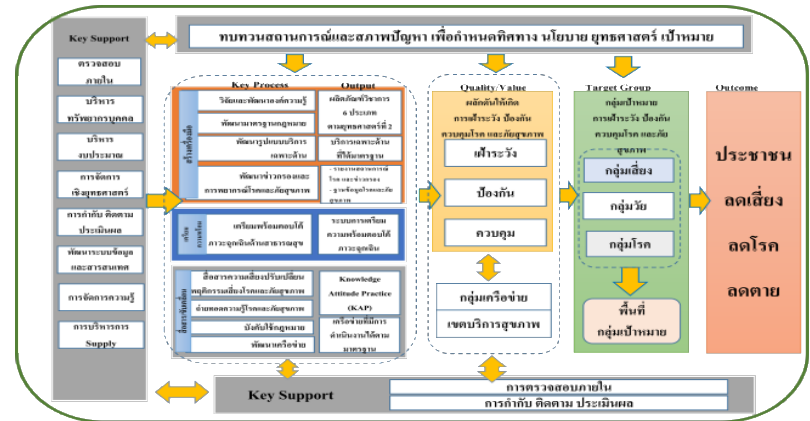
บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ A&D

กรมฯ ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญเพื่อส่งมอบผลผลิตและบริการที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิเคราะห์กระบวนการที่ต้องใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์บริการที่สำคัญ

ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ตาม Value Chain ของกรมฯ ดังภาพ 6-1 ได้ออกแบบกระบวนการพิจารณาให้สามารถส่งมอบคุณค่าได้ ดังนี้
1) พิจารณาและกำหนดผู้ส่งมอบผลผลิตและบริการของกระบวนการว่าเป็นผู้รับบริการภายในหรือภายนอกกรมฯ (OP ข้อ 7,8) เพื่อจัดเป็นกระบวนการสนับสนุนและกระบวนการสร้างคุณค่า หรือเป็นการส่งมอบให้กระบวนการถัดไป
2) กำหนดความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน มากำหนดผลผลิต (Output) ของกระบวนการ
3) ออกแบบกระบวนการที่สามารถผลิต

และส่งมอบบริการ มีคุณลักษณะตรงตามผลผลิต (Output) ให้สอดคล้องกับความสามารถ และทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดขององค์กร
4) กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญค้ำึงถึงคุณค่าและคุณภาพที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพในทุกกระบวนการ กำหนดเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายและตัวชี้วัดทั้งในมิติประสิทธิผลและประสิทธิภาพร่วมกับเครือข่ายและเขตบริการสุขภาพ เช่น กระบวนการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ในด้านการเฝ้าระวัง คือ มีข้อมูลถูกต้อง

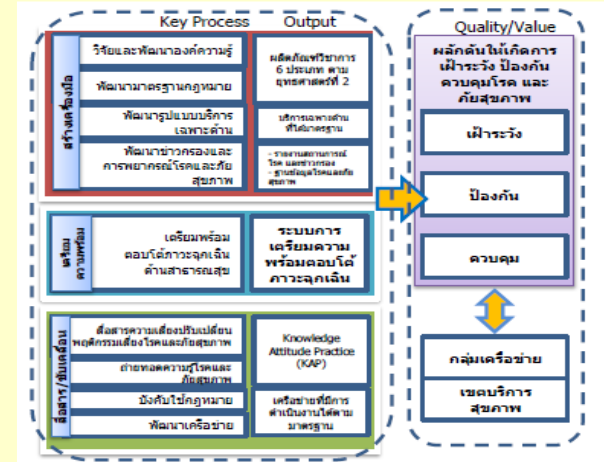


ภาพ 6-1 Value Chain กรมควบคุมโรค

6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ A&D

ครบถ้วน ทันเวลา/ความแม่นยำของการพยากรณ์โรค/ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ในด้านการป้องกันคือ ข้อมูลในการตัดสินใจที่ครบถ้วน ถูกต้องและทันเวลา/มีมาตรการเชิงรุก/เครือข่าย ที่มีคุณภาพและครอบคลุมพื้นที่ทุกระดับในด้านการควบคุม คือ ทีมงานมีความรู้ทักษะความเชี่ยวชาญ/ มีมาตรการ แนวทางที่มีมาตรฐาน/มีกลไกการติดตาม ประเมินผลที่มีความต่อเนื่อง/มีการบูรณาการร่วมกับ เครือข่าย พหุภาคี 5) ทดลองปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานของกระบวนการที่ได้ออกแบบมาให้สามารถ ปฏิบัติงานได้จริงและได้ผลลัพธ์ตามผลผลิตที่กำหนดไว้ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ลดความซ้ำซ้อนของ กระบวนการ ลดค่าใช้จ่าย ปรับลดขั้นตอนให้สั้นลง ตลอดจนใช้เวลาและทรัพยากรให้คุ้มค่าเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6) ประภาศใช้กระบวนการที่สำคัญเป็นกรอบการพัฒนา ระบบการดำเนินงานตามภารกิจสำคัญของกรมฯ ติดตามผลการดำเนินงานผ่านทุกช่องทางตามภารกิจและ ร่วมกับปรับปรุงกระบวนการ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ผ่านระบบ VDO conference ใช้ facebook live และ Application ที่กรมสร้างขึ้นเพื่อการรายงานสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพฉุกเฉิน/เร่งด่วน

กรมฯ มีการควบคุมกระบวนการตั้งแต่ผู้ส่งมอบ บุคลากร ปัจจัยนำเข้า วิธีการทำงาน ตลอดจน สภาพแวดล้อมในการทำงาน กำหนดค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดดำเนินการดำเนินการที่ทำหายเพิ่มขึ้นทุกปี การจัดทำเป็นมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติหรือคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับใช้เป็นแนวทาง การปฏิบัติหรือ การฝึกอบรมหรือสอนงานให้แก่บุคลากรระหว่างการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะบันทึกข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการติดตาม ควบคุมทั้งเชิงรับ (การรายงานผล) และเชิงรุก (การตรวจสอบ) ประเมินผลกระบวนการตามตัวชี้วัดที่กำหนดเพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ การเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปมุ่งสู่เป้าหมายภารกิจหลักกรมฯ คือ ประชาชน ลดเสี่ยง ลดโรค ลดตาย ด้วยระบบเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและ ภัยสุขภาพของประเทศที่มีประสิทธิภาพ ดังภาพ 6-2 มีการใช้ข้อมูล จากหลายแหล่งและนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในรูปแบบ เช่น Single Window และ Block Chain



ภาพ 6-2 กระบวนการสร้างคุณค่าของกรมฯ

กรมฯ มีและใช้ระบบการกำกับติดตามตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่อง โดยนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนา การดำเนินการ เช่น ระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (ESM) เป็นระบบบริหารงานงบประมาณและติดตาม ประเมินผลออนไลน์และระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรมฯ (Department Personal Information System : DPIS) เป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการงานบุคคลของกรมฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สำหรับผลงานโดดเด่นที่บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับ ติดตามการดำเนินการ และการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ เช่น “มาลาเรีย : การพัฒนาศักยภาพบริการ แบบบูรณาการ อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก” “กล้องจุลทรรศน์เครือข่าย (Webcam Microscope) นวัตกรรม การยืนยันผลการตรวจวินิจฉัยโรคมาลาเรียด้วยกล้องจุลทรรศน์” “ระบบมาลาเรียออนไลน์ : การพัฒนาระบบเฝ้าระวัง โรคไข้มาลาเรียโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการกำจัดโรคไข้มาลาเรียครบวงจร” “รูปแบบการบูรณาการ การดำเนินงานควบคุมวัณโรคอย่างมีส่วนร่วม โดยใช้โปรแกรมบริหารงานคลินิกวัณโรค(TB-CM) ในพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือ” “วัณโรคในเรือนจำ : คืบคนสุขภาพดีสู่ชุมชน เพื่อทุกคนปลอดภัยจากวัณโรค” “โครงการ การจัดบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน : การป้องกัน ดูแล รักษา ยุติปัญหาเอดส์” “AIDS Zero Portal : บูรณาการข้อมูล เพื่อยุติปัญหาเอดส์” “อุปกรณ์ลดฝุ่น : นวัตกรรมการป้องกันควบคุมโรคปอดฝุ่นหิน เพื่อผู้ด้อยโอกาส” “โครงการดูแลสุขภาพของชุมชนที่เกิดจากปัญหาหมอกควัน : อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัด ลำพูน” “สานพลังประชารัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างยั่งยืน” “ป้องกันการระบาดของ ไวรัสเมอร์ส (MERS) ด้วยการพัฒนาภารกิจติดตามผู้สัมผัสโรค” ฯลฯ

หมวด 1 การนำองค์การ

เจตนารมณ์

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

1.1 ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



Basic (A&D)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
ตอบสนองพันธกิจ

Advance (Alignment)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
ประเทศ

Significance (Integration)

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่
มุ่งประโยชน์สุขประชาชน

1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



นโยบายการป้องกันทุจริต
และระบบกำกับดูแลที่มี
ประสิทธิภาพ

การติดตาม ปรับปรุง และ
รายงานผลต่อสาธารณะและ
หน่วยงานบังคับบัญชา

ผลการประเมินในระดับดีโดย
หน่วยงานภายนอก เป็น
แบบอย่างที่ดีและการสร้าง
ต้นแบบด้านความโปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก



สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม
ของบุคลากรภายในและการ
สร้างเครือข่ายภายนอก

การตั้งเป้าหมายท้าทาย และ
การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม
ของกระบวนการและการ
บริการ

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย
ที่มีผลกระทบสูงที่สามารถ
แก้ปัญหาที่ซับซ้อน

1.4 คำนึงถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



ติดตามตัวชี้วัดและผลการ
ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การใช้กลไกการสื่อสาร
และเทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อนำไปสู่การแก้ไข
ปัญหาอย่างทันกาล

ติดตามผลดำเนินการและ
ผลกระทบระยะสั้นและระยะ
ยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม
สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน

A ผู้บริหารของกรมฯ นำโดยอธิบดีให้ความสำคัญต่อการนำองค์การ โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัดทำวิสัยทัศน์ ค่านิยมของกรมฯ อีกทั้งได้ทบทวน ปรับปรุง พัฒนาเพื่อให้สอดคล้องตามกรอบยุทธศาสตร์ 20 ปีของประเทศและกระทรวงสาธารณสุข นำมากำหนดกรอบยุทธศาสตร์ 20 ปี กรมควบคุมโรค มุ่งสู่วิสัยทัศน์ “ประชาชนได้รับการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ระดับมาตรฐานสากล ภายในปี 2580” ดังภาพ 1-1การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ มุ่งเน้นยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และคำนึงถึงผลกระทบด้านสุขภาพเป็นหลัก อาศัยเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องต่อพันธกิจของกรมฯ ทั้งนี้ผู้บริหารจะใช้วิธีการประชุมเพื่อ ทบทวนเป็นประจำต่อเนืองทุกปี ซึ่งผู้บริหารทุกระดับเป็นผู้สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวค่านิยม และเป้าหมายผลการ ดำเนินการไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน ทั้งภายในและและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียภายนอกองค์การ ด้วยระบบการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง (Two – Way Communication) ทำให้บุคลากรรับรู้เข้าใจ และนำไปปฏิบัติ ตลอดจนให้ ความร่วมมืออย่างทั่วถึงคิดเป็นร้อยละ 80.38 ในปี พ.ศ.2561



กรมควบคุมโรค รางวัล PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2562

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน

นโยบายการพัฒนากรมควบคุมโรคเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐		
องค์กรที่เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Organization)	องค์กรที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen – Centric Organization)	องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย (Smart & High Performance Organization)
<p>พัฒนาระบบ DDC Big Data ให้พร้อมประมวลผลข้อมูล</p> <p>พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูล</p> <p>ประสานงานระดับการทำงานร่วมกับเครือข่ายทั้งในและนอกประเทศ</p>	<p>พัฒนาระบบและคุณภาพการบริการผ่านช่องทางดิจิทัล</p> <p>พัฒนาช่องทางรับฟังความคิดเห็น</p> <p>ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่</p>	<p>พัฒนาและยกระดับบุคลากรให้มีสมรรถนะและความเชี่ยวชาญในด้านแม่ ภาควิชา มีความสุขและความผูกพัน</p> <p>สร้างระบบ Innovation Ecosystem และ Supporting System</p> <p>พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน</p> <p>พัฒนาระบบควบคุมภายใน</p>

D

ในการขับเคลื่อนงานระบบราชการ 4.0 ภายในกรมฯ และออกแนวทางปฏิบัติให้ทุกหน่วยงานดำเนินการ ตลอดจนปรับปรุงวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานของกรมฯ ให้ก้าวทันตามกระแสการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และคิดค้นนวัตกรรม

อธิบดีได้กำหนดจุดเน้นการทำงานเชื่อมโยงกับพื้นที่ ในการเร่งรัด กำจัด กวาดล้าง เพื่อป้องกันควบคุมโรค มีการจัดประชุมแบบบูรณาการรายภาคในพื้นที่ 4 ภาค ให้กับบุคลากรกรมฯ และ

เครือข่ายควบคุมโรคระดับพื้นที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับปัญหาและบริบทของพื้นที่ ซึ่งพบว่าบุคลากรของกรมฯ และเครือข่าย มีความเข้าใจ และเชื่อมั่นในการทำงานของกรมฯ ถึงร้อยละ 80.25 อีกทั้งมีนโยบายผลักดันสนับสนุนการทำงานในพื้นที่ในรูปแบบคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ(พขอ.) โดยการสนับสนุนชี้เป้าปัญหาโรคและภัยสุขภาพในพื้นที่ โดยพัฒนา Application ที่สำคัญ ได้แก่ DDC Mobile for พขอ., Line@อาสา ปรายุงโปรแกรมทันระดับ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรของจังหวัดและอำเภอ ในหลักสูตรนักปกครองร่วมกับกระทรวงมหาดไทย

กรมควบคุมโรค รางวัล PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2562

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน

R มีนโยบายการสร้างนวัตกรรมภายในองค์การวางแนวทางการสร้างนวัตกรรมด้านการป้องกันควบคุมโรค ให้บุคลากรทุกระดับสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ โดยมุ่งแก้ปัญหาที่สำคัญที่เกิดจาก Pain Points ของประชาชนที่มีต่องานบริการของกรมฯ เพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้ที่ตอบสนองความต้องการประชาชน ตัวอย่างนวัตกรรมที่สำคัญในการให้บริการประชาชน โดยกรมฯ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบคัดกรอง ณ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศท่าอากาศยานดอนเมือง ระบบ E- Screening ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้เดินทาง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ ลดระยะเวลาการรอคอยจากเดิม 12-16 นาที เหลือ 2-3 นาที ข้อมูลมีความถูกต้อง ระบบสามารถประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว นำข้อมูลกลับมาใช้ประโยชน์ในการป้องกันควบคุมการระบาดของโรคติดต่อระหว่างประเทศได้อย่างรวดเร็วทันสถานการณ์ และทำให้กรมฯ ได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขานวัตกรรมบริการ ประจำปี พ.ศ.2561

กรมควบคุมโรค รางวัล PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2562

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เจตนารมณ์

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

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



Basic (A&D)

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ

Advance (Alignment)

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาส และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน



แผนครอบคลุมทุกส่วนชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน

บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร การใช้ทรัพยากร การใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4 การติดตามผลการแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

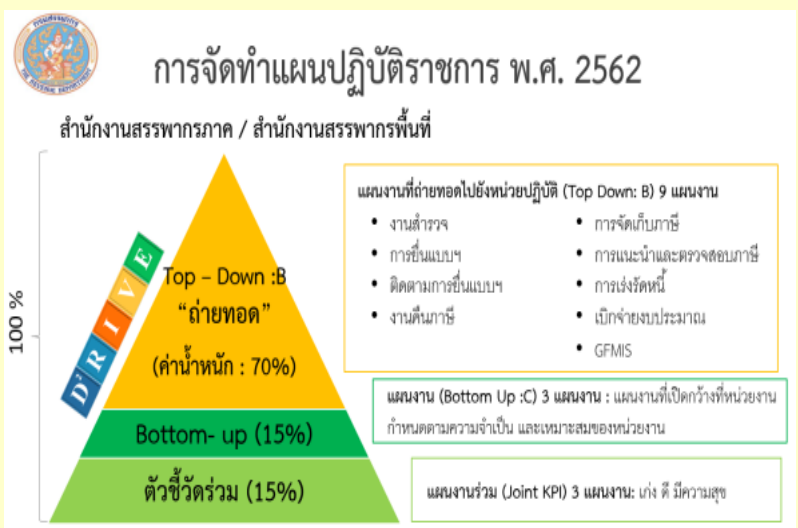


การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

การคาดการณ์ การแก้ไขปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ปรับแผนตอบสนองได้ทันเวลา เชิงรุก มีประสิทธิผล

2.3 แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติไปยังทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก



A

แผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากรจัดทำขึ้นครอบคลุมทุกภารกิจงานในกระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยผู้บริหารระดับสูงได้เข้ามามีส่วนร่วมกับการวางแผนระดับ Top Down ครอบคลุมทุกหน่วยงาน มีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการที่ชัดเจนภายใต้ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ พร้อมทั้งได้วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยึดหลัก Citizen Centric นำมาสู่การกำหนดเป็นกลยุทธ์หลักในการขับเคลื่อนองค์กรคือ D²RIVE ให้เป็น DNA ของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร

D

กรมสรรพากรมีการสื่อสารแผนงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการให้บรรลุเป้าหมายผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ การประชุม/สัมมนาการบริหารงานจัดเก็บภาษีของสรรพากรภาค การจัดประชุมผ่านระบบ Telepresence สารอธิบัติสำหรับการสื่อสารภายนอกองค์กร มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการไปยังประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร (www.rd.go.th) การแถลงข่าวของอธิบดีกับสื่อมวลชนหรือช่องทาง Social Media ทุกรูปแบบตาม สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

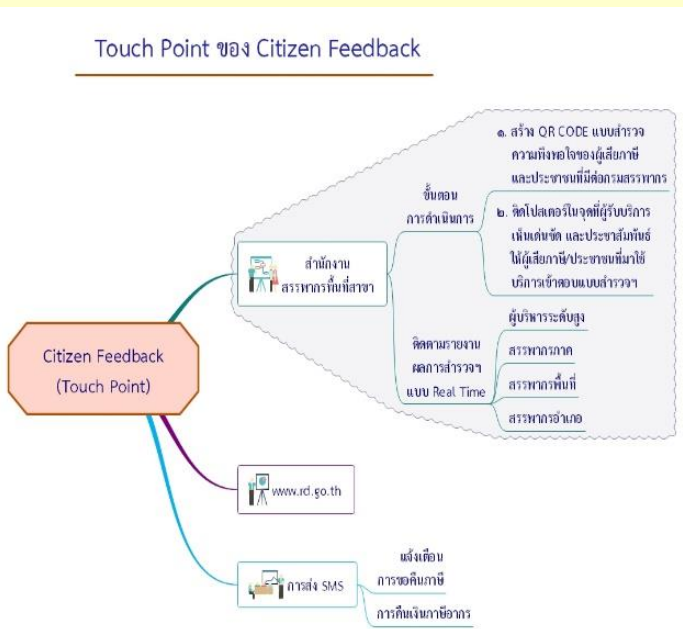
กรมสรรพากร รางวัล PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2562

2.3 แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติไปยังทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก

R แผนฯ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาคเอกชนกับกรมสรรพากร เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษี มีการใช้โปรแกรม Open API ที่ช่วยลดต้นทุนโดยการใช้โปรแกรมร่วมกัน พร้อมสนับสนุนการใช้ทรัพยากร “RD Smart Tax Application” ที่กรมฯ ได้พัฒนาไว้แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถจัดเตรียมและนำเสนอข้อมูลแบบแสดงรายการภาษีได้ง่าย ลดขั้นตอน ไม่มีความยุ่งยากอีกต่อไป ทำให้กรมฯ มีข้อมูลมาใช้ประโยชน์ การปรับแผนปฏิบัติการดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้ภาคเอกชนที่มีมาตรฐาน Open API เช่นเดียวกันได้ยกระดับการให้บริการต่อลูกค้า ถือว่าการปรับแผนการปฏิบัติการนี้ได้สนับสนุนนโยบาย Digital Transformation และผลจากสื่อสาร Open API ผ่านภาคเอกชน สื่อมวลชน และผู้รับบริการ ทำให้มี ผู้มาใช้บริการในการยื่นภาษีประจำปี 2561 จำนวนมาก

กรมสรรพากร ร่างไว้ PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2562

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนามาใช้ประโยชน์



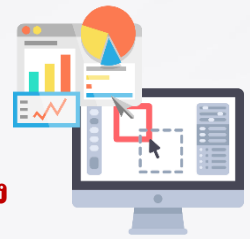
A มีระบบในการติดตามคุณภาพการให้บริการ โดยการวัดความพึงพอใจทั้งหลังสิ้นสุดการให้บริการทันที หรือสอบถามผ่านเครื่องมืออื่น ๆ เช่น **(1)** จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ Citizen Feedback ในรูปแบบ QR Code ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการแสดงความคิดเห็น **(2)** สำรวจความพึงพอใจในบริการสำคัญต่าง ๆ ณ จุดบริการ อาทิ ณ จุดให้บริการคัดค้นข้อมูลภาษีทั่วประเทศ / การสัมมนาภาษี / กิจกรรมสัมพันธ์/ ความเชื่อมั่นผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th **(3)** การสังเกตพฤติกรรมทั้งรายบุคคลและ Focus Group และความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการบริการในหัวข้อสำคัญ หรือความคิดเห็นจาก RD Intelligence center 1161/ RD Smart Tax Application ฯลฯ **(4)** การจัดงาน TAX Talks เวทีเสวนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับบริการดิจิทัล หรือบริการอื่น ๆ ที่สนับสนุนกลยุทธ์ D²RIVE ของกรมสรรพากร **(5)** การเก็บข้อมูลความคิดเห็นของบุคคล/หน่วยงานภายนอก จากเครือข่ายพันธมิตรทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากสื่อ / เพจต่าง ๆ **(6)** การประมวลผลข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการจากฐานข้อมูลภายในและภายนอก **(7)** การประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และ สร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อ การบริการและการเข้าถึง



Basic (A&D)

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนอง ความต้องการที่แตกต่าง

Advance (Alignment)

วิเคราะห์เพื่อค้นหาความ ต้องการ และความคาดหวัง ใหม่

Significance (Integration)

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและ ภายนอกเพื่อวางนโยบาย เชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน



การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียหลัก

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนอง ความต้องการ และแก้ปัญหา เชิงรุก

บูรณาการกับฐานข้อมูล แหล่งอื่นเพื่อการวางแผน และการสร้างนวัตกรรมใน การให้บริการ

3.3 การสร้างนวัตกรรม การบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม



การปรับปรุงบริการที่ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียหลัก

ปรับปรุงกระบวนการและ สร้างนวัตกรรมที่ตอบสนอง ความต้องการในภาพรวม และเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมที่สามารถ ออกแบบการให้บริการ เฉพาะบุคคล

3.4 กระบวนการ แก้ไขข้อร้องเรียนที่ รวดเร็วและสร้างสรรค์



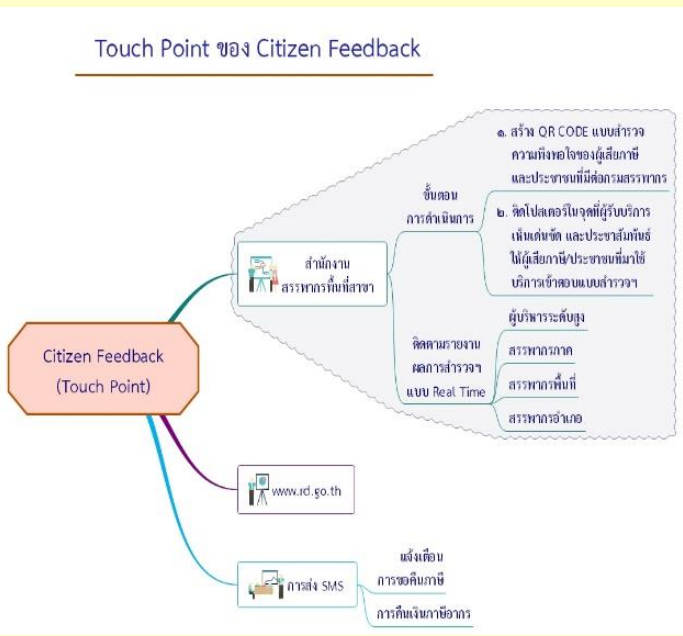
กระบวนการรับข้อ ร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน

กระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนเป็นระบบ ตอบสนองรวดเร็ว ทันการณ์

ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนอง และสร้างความพึงพอใจ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนามาใช้ประโยชน์



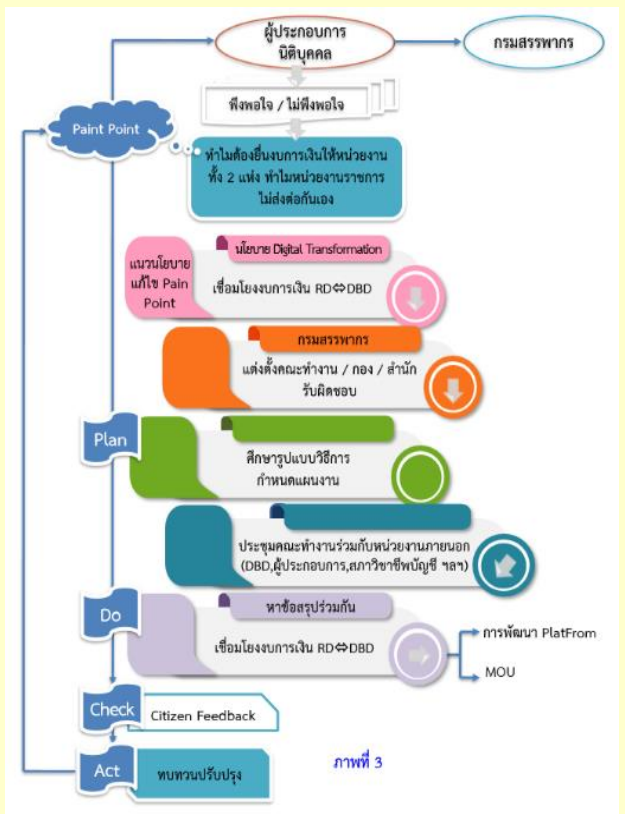
A มีระบบในการติดตามคุณภาพการให้บริการ โดยการวัดความพึงพอใจทั้งหลังสิ้นสุดการให้บริการทันที หรือสอบถามผ่านเครื่องมืออื่น ๆ เช่น (1) จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ Citizen Feedback ในรูปแบบ QR Code ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการแสดงความคิดเห็น (2) สำรวจความพึงพอใจในบริการสำคัญต่าง ๆ ณ จุดบริการ อาทิ ณ จุดให้บริการคัดค้นข้อมูลภาษีทั่วประเทศ / การสัมมนาภาษี / กิจกรรมสัมพันธ์/ ความเชื่อมั่นผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th (3) การสังเกตพฤติกรรมทั้งรายบุคคลและ Focus Group และความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการบริการในหัวข้อสำคัญ หรือความคิดเห็นจาก RD Intelligence center 1161/ RD Smart Tax Application ฯลฯ (4) การจัดงาน TAX Talks เวทีเสวนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับบริการดิจิทัล หรือบริการอื่น ๆ ที่สนับสนุนกลยุทธ์ D²RIVE ของกรมสรรพากร (5) การเก็บข้อมูลความคิดเห็นของบุคคล/หน่วยงานภายนอก จากเครือข่ายพันธมิตรทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากสื่อ / เพจต่าง ๆ (6) การประมวลผลข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการจากฐานข้อมูลภายในและภายนอก (7) การประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

D

กรมสรรพากรได้นำผลความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความผูกพันข้างต้นมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนานวัตกรรมเชิงรุก ปรับเปลี่ยนแนวคิดและออกแบบ (Re-think & Re-design) อาทิ กระบวนการและการให้บริการต่าง ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ขับเคลื่อนนโยบาย "เปลี่ยนยักษ์เป็นยี่ม และยี่มมาจากใจ ก้าวสู่ยุคใหม่กรมสรรพากร" สร้างมาตรฐานบริการ (Serviced Standards) สำหรับหน่วยงานทั่วประเทศ ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ยื่นแบบฯ "PIT Digital Services" แบบ Single Point Gateway ทั้งยังนำผลจากการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจดังกล่าวข้างต้น มาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการลดขั้นตอนในการทำงาน ลดต้นทุนและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ ด้านความเชื่อมั่น/ความปลอดภัย กับบริการกรมสรรพากร อาทิ การกำหนดนโยบาย Digital Transformation ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ Drive โดยนำผลจากการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจมาปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ (Service Delivery Innovation) ตามความต้องการเฉพาะกลุ่ม



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนามาใช้ประโยชน์

R

มีระบบการบูรณาการข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันจากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมองค์กร อาทิ สังคมผู้สูงวัย Disruptive Technology การเปลี่ยนแปลงรูปแบบธุรกิจ นำมาประมวลผล เพื่อวางแผน จัดกลุ่มตามความเร่งด่วน ความสำคัญ และนำมาออกแบบนวัตกรรมใหม่เพื่อแก้ปัญหาค่าความไม่พึงพอใจ เช่น กรมฯ ร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลงบการเงินจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล (DBD e-Filing) เพื่อลดปัญหาของผู้ประกอบการที่ต้องยื่นแบบฯ ให้ทั้ง 2 หน่วยงานด้วยข้อมูลเดียวกัน การอำนวยความสะดวกดังกล่าวช่วยยกระดับความยากง่าย ในการประกอบธุรกิจของประเทศตามรายงานของธนาคารโลก **ทำให้ระยะเวลาการยื่นแบบชำระภาษีนิติบุคคลลดลงกว่า 30 ชั่วโมง ส่งผลให้การจัดลำดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจในประเทศไทย ด้านการชำระภาษี มีอันดับที่ดีขึ้นจากปีก่อนมาอยู่อันดับที่ 59 (จากอันดับที่ 67) จาก 190 ประเทศ**

หัวข้อการประเมิน	สิ่งที่ได้ดำเนินการ		
	Approach	Deploy	Result
4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ	• •	• •	• •
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ เพื่อการแก้ปัญหา	• • •	• •	• •
4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล	• • •	• •	• •
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ	• •	• •	• •

Workshop 2 : ใช้เวลา 10 นาที

ให้เลือกทำ 1 ข้อ หมวดใดก็ได้ และ ลอง list สิ่งที่ได้ดำเนินการตั้งแต่ Approach (มีแนวทาง) Deploy (การนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติ) และ Result (ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น)

1 ผลลัพธ์ในหมวด 7 สะท้อนกระบวนการที่อธิบายไปหรือไม่ ในมิติของ

- ตัววัดที่มีความสำคัญ
- มีการตั้งเป้าหมายที่เหมาะสม
- มีโอกาสในการพัฒนาต่อเนื่องสู่ระดับเกิดผล (Significance)

2 หยิบประเด็นตัวอย่างการปรับปรุงที่โดดเด่นในแต่ละหมวด นำมาร้อยเรียงเป็นบทสรุปผู้บริหาร ความโดดเด่นดังกล่าวประมวลเป็นผลลัพธ์ที่สะท้อนมิติของระบบราชการ 4.0 หรือไม่ ดังต่อไปนี้

- เชื่อมโยงและเปิดกว้าง
- ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- ขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย



พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน
GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE