

# หมวด 1 การนำองค์การ

## เกณฑ์ PMQA4.0 ข้อ 1.1

ระบบการนำองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

Feedback nws. 😞

มีการกำหนดทิศทางองค์การรองรับพันธกิจ มีนวัตกรรมแผนที่ภารกิจวุฒิสภา นวัตกรรมการสร้างประชาธิปไตย แต่ยังขาดความเชื่อมโยงกับการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การคำนึงถึงพล กระทบทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อทิศทางองค์กร

## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65



พัฒนาระบบแผนที่ภารกิจวุฒิสภาและระบบการรับเรื่องร้องเรียนจากโครงการสมาชิกวุฒิสภาพประชาชน ดังนี้

✓ บูรณาการข้อมูลร่วมกันทั้งสองระบบให้อยู่ใน 1 แพลตฟอร์ม

✓ ปรับรูปแบบระบบให้เข้าถึงง่าย ง่ายต่อการค้นหา

\* หาระบบดังกล่าวมีความสมบูรณ์ก็จะสามารถเป็นเครื่องมือแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นสร้างรากฐานของการพัฒนาในระดับประเทศ

ผู้รับผิดชอบ : 1.สำนักงานประธานวุฒิสภา 2.สำนักประชาสัมพันธ์ 3.สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

## เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 1.2

การป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส

Feedback nws. 😞

มีแนวทางในการเสริมสร้าง ให้เกิดความโปร่งใส แต่ยังขาดการประเมินประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันทุจริต และสร้างความปลอดภัยของทุกหน่วยงานและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

ขับเคลื่อนนโยบาย "CLEAN Senate...องค์กรวุฒิสภาใสสะอาด"

- ✓ Creativity ความคิดสร้างสรรค์
- ✓ Levelling up ยกระดับในทุกมิติ
- ✓ Education มีความรู้อย่างมีสติ
- ✓ Atmosphere บรรยากาศแห่งความสุจริต
- ✓ Nation's Interests ประโยชน์สุขของทุกคน

ดำเนินการแล้ว



มีระบบร้องทุกข์ร้องเรียนต่อวุฒิสภา ที่เปิดให้ประชาชนสามารถร้องเรียนเรื่องต่างๆ รวมถึงเรื่องทุจริตต่อสำนักงานฯ เป็นการเปิดช่องทางให้ประชาชนตรวจสอบการทำงานให้เกิดความโปร่งใส

## เกณฑ์ PMQA4.0 ข้อ 1.3

การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก

Feedback nws. 😞

มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการและสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชน แต่ยังขาดการวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนในการทำให้บรรลุพันธกิจหลักและปัญหาของพื้นที่ โดยสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกในการสร้างนวัตกรรมนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศ

## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

ดำเนินการพัฒนาระบบทั้งสองระบบตามข้อ 1.1 เพราะระบบมีความสามารถที่ติดอยู่แล้ว ดังนี้

1. มีการจัดแยกสถิติเรื่องร้องเรียนเป็น Dashboard
2. มีการจัดหมวดหมู่ปัญหาในพื้นที่ 7 ประเด็นปัญหาสำคัญ
3. ประชาชน/หน่วยงาน ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะการแก้ปัญหาได้ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

ระบบเป็นการวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนในการทำให้บรรลุพันธกิจหลักและปัญหาของพื้นที่ โดยสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกใน หากพัฒนาระบบให้สมบูรณ์ได้ก็สามารถต่อยอดได้

ผู้รับผิดชอบ : 1.สำนักงานประธานวุฒิสภา 2.สำนักประชาสัมพันธ์ 3.สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

## เกณฑ์ PMQA4.0 ข้อ 1.3

การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่น่าไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

Feedback nws. 😞

ขาดการประเมินความเสี่ยงของโครงการ กระบวนการและยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดผลกระทบต่อสังคมโดยนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้และสร้างเครือข่ายที่เฝ้าระวังผลกระทบเชิงลบเพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

1. ปี 2565 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของสำนักงานฯ และค่าเป้าหมายที่กำหนดว่ามีความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์และวิธีการป้องกันผลกระทบจากความเสี่ยง
  2. การสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังผลกระทบ จากโครงการสมาชิกวุฒิสภาพประชาชน ผ่านระบบแผนที่ภารกิจและระบบรับเรื่องร้องเรียนฯ เป็นการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์
- # ทั้งนี้ต้องดำเนินการปรับปรุงระบบตามข้อ 1.1

ผู้รับผิดชอบ : 1.สำนักงานประธานวุฒิสภา 2.สำนักประชาสัมพันธ์ 3.สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

# หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

## เกณฑ์ PMQA4.0 ข้อ 2.1

แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

Feedback nws. 😞

มีการมุ่งพลสัมฤทธิ์ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการและสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชน แต่ยังขาดการวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนในการทำให้บรรลุพันธกิจหลักและปัญหาของพื้นที่ โดยสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกในการสร้างนวัตกรรมนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศ

## เกณฑ์ PMQA4.0 ข้อ 2.2

การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

Feedback nws. 😞

ขาดการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและผลกระทบต่อทั้งทางตรง ทางอ้อม ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ

## เกณฑ์ PMQA4.0 ข้อ 2.3

แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปยังทุกภาคส่วน โดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

Feedback nws. 😞

มีแผนปฏิบัติการที่เน้นประสิทธิภาพและประชาชนได้ประโยชน์ แต่ยังขาดการบูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลง และการสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายและการใช้ข้อมูลร่วมกัน

## เกณฑ์ PMQA4.0 ข้อ 2.4

การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ

Feedback nws. 😞

ขาดการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายในเชิงรุก เน้นการคาดการณ์สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อวางแผนจัดการในเชิงรุกและปรับแผนให้ทันเวลาจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี เป็นไปตามที่ส่วนราชการต้องการ

## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการฯ พ.ศ. 2566 – 2570 จะต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้



1. การวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กร
2. การคาดการณ์อนาคต (Scenario Analysis)

ผู้รับผิดชอบ: สำนักนโยบายและแผน (กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์)

## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65



1. กำหนดเป้าหมายทั้งระยะ 5 ปี และระยะ 1 ปี จะต้องสอดคล้องกับพันธกิจและเชื่อมโยงกับแผน 3 ระดับ
2. วิเคราะห์แผนบริหารความเสี่ยงทางยุทธศาสตร์ และแนวทางการจัดการความเสี่ยง
3. ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานบุคคล (Strategy map)
4. วิเคราะห์ผลกระทบทางยุทธศาสตร์ต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ

ผู้รับผิดชอบ: สำนักนโยบายและแผน (กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์) (กลุ่มงานแผนงานและโครงการ)

## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65



1. แผนปฏิบัติราชการฯ แผนฯรายปี ต้องบูรณาการร่วมกับแผนพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน
2. การสื่อสารทิศทางของสำนักงานฯ ไปสู่การปฏิบัติทั้งภายในและภายนอก ผ่านช่องทางต่างๆ

ผู้รับผิดชอบ : การสื่อสารภายใน > สำนักนโยบายและแผน และทุกสำนัก  
การสื่อสารภายนอก > สำนักประชาสัมพันธ์

## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

- ➔ มีระบบการติดตามผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานฯ
- ➔ ออกแบบระบบกลไกการติดตามผลการดำเนินงาน ผ่านระบบรายงานผลตามคำรับรอง
- ➔ ระบบติดตามโครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
- ➔ กรณีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ต้องมีแนวทางการแก้ไขปัญหาเชิงรุก
- ➔ ระบบ ERP ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการบริหารแผนงาน/โครงการงานคลังและงบประมาณ

ผู้รับผิดชอบ : สำนักนโยบายและแผน (กลุ่มงานติดตามและประเมินผล) สำนักการคลังและงบประมาณ

# หมวด 3

## การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อที่ 3.1

ระบบข้อมูลและสารสนเทศ ด้านการบริการ ประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ

#### Feedback nws.

มีระบบการรับฟังเสียงผู้รับบริการและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ยังคงขาดการวิเคราะห์ และการใช้ประโยชน์จาก Big Data และการพยากรณ์ หรือคาดการณ์ความต้องการเชิงรุก เพื่อนำไปสู่การทบทวนวางนโยบายเชิงรุก

### ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

- ✓ รวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการ อดีตนาง และอนาคต
- ✓ เพิ่มช่องทางการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านบริการ สิ่งทศ พฤติกรรมผู้ใช้บริการ
- ✓ ใช้หลัก PDCA พัฒนาการให้บริการ ที่เหนือความคาดหว้ง
- ✓ พัฒนาช่องทางการรวบรวม Data ของการบริการให้มีความหลากหลายและผู้รับบริการฯ เข้าถึงได้ง่าย Google Form

ผู้รับผิดชอบ : สำนักนโยบายและแผน

### เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อที่ 3.2

การประเมินความพึงพอใจ ความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์

#### Feedback nws.

มีการประเมินความพึงพอใจ แต่ยังคงขาดการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันหรือความร่วมมือ รวมทั้งการบูรณาการผลการสำรวจจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในการให้บริการ และใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม

### ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

- สำรวจและวิเคราะห์ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ (เพิ่มเติม)
- พัฒนาช่องทางในการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันให้มีความหลากหลาย ต้นสมัย
- เพิ่มการวิเคราะห์ข้อมูลที่บูรณาการสำรวจความต้องการจากฐานข้อมูลหน่วยงานอื่น ได้แก่ สภาผู้แทนราษฎร



ผู้รับผิดชอบ : สำนักนโยบายและแผน ร่วมกับสำนักที่สำรวจการให้บริการ

### เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อที่ 3.3

การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ

#### Feedback nws.

ขาดการวิเคราะห์ความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปปรับปรุงตอบสนองอย่างทันการณ์และสร้างนวัตกรรมตอบสนองความแตกต่างทั้งระดับกลุ่มและระดับบุคคล

### ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

วิเคราะห์ความต้องการผู้บริการฯ ในเชิงรุก จากผลการสำรวจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา เพื่อค้นหานวัตกรรมของสำนักงานที่สามารถแสดงถึงการปรับปรุง/ตอบสนองอย่างทันการณ์และแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างทั้งระดับกลุ่มและระดับบุคคลต่อไป

ผู้รับผิดชอบ : สำนักนโยบายและแผน ร่วมกับสำนักที่มีการสร้างนวัตกรรมบริการ

### เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อที่ 3.4

กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

#### Feedback nws.

มีช่องทางและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ยังคงขาดการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่พบบ่อย การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อติดตามปัญหา เช่น ระบบติดตามสถานะข้อร้องเรียน (tracking) และเสนอการแก้ปัญหาเชิงรุก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน

- ✓ ทดลองระบบ tracking ข้อร้องเรียนผ่านทางแบบรับฟังความคิดเห็น และแบบประเมินออนไลน์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน
- ✓ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนผ่านแบบประเมินออนไลน์หน้าเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ : สำนักเทคโนโลยีฯ ร่วมกับสำนักนโยบายและแผน

ปัญหาและอุปสรรค : สำนักงานไม่มีกระบวนการการให้บริการที่ตอบสนองต่อประชาชนโดยตรง เนื่องจากมีการตั้งในการสนับสนุนงานของวุฒิสภา ซึ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการหลัก ดังนั้น การประกวดขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564(รายหมวด) หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจจะไม่ประสบความสำเร็จ เหมือนกับส่วนราชการอื่นที่ได้รับรางวัลได้

ข้อเสนอแนะ : ในปี 2565 ควรกำหนดจุดมุ่งหมายที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้ทุกหมวดจะได้มีเป้าหมายหลักที่มุ่งเน้นไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น การนำ "โครงการวุฒิสภาพบประชาชน" มาประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อที่แต่ละหมวดจะได้มีโครงการดังกล่าวไปขับเคลื่อนให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินของแต่ละหมวด เช่น หมวด 3 จะได้มุ่งเน้นเรื่องการสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่เกิดจากโครงการดังกล่าว เป็นต้น

# หมวด 4

## การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### เกณฑ์ กพร. ข้อ 4.1

การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมาทำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอก

#### Feedback nws.



มีการติดตามตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ แต่ยังขาดการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มาทำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ และสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก



### เกณฑ์ กพร. ข้อ 4.2

การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ กั้นเวลา และเชิงรุก

#### Feedback nws.



การวิเคราะห์ตัวชี้วัดทุกระดับตามประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีการติดตามตัวชี้วัดทั้งที่มีการบรรลุเป้าหมายและไม่บรรลุเป้าหมาย นำเอาข้อมูลมาวิเคราะห์ และนำไปแก้ปัญหาเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์



### ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

พัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ระบบบริหารแผนงานโครงการ งานคลังและงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) ระบบ ERP เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น



ผู้รับผิดชอบ : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
สำนักนโยบายและแผน  
สำนักการคลังและงบประมาณ

### เกณฑ์ กพร. ข้อ 4.3

การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล

#### Feedback nws.



รวบรวมข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอก หรือองค์ความรู้จากภาคธุรกิจ/เอกชน มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนานวัตกรรม การให้บริการประชาชน



### ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

- ปรับปรุงระบบแผนที่ภารกิจวุฒิสภา โดยให้แสดงข้อมูลที่เป็นเชิงผลลัพธ์ในารลงพื้นที่ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ โดยแสดงรูปแบบสถิติ และควรเพิ่มหัวข้อช่องนำเข้าข้อมูล เป็นผลการลงพื้นที่
- พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามโครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โดยสามารถเช็คได้ใน 24 ชม. ในหลายช่องทาง หรือมีบริการแจ้งผลทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Tracking) และมีการเชื่อมโยงข้อมูลและการให้บริการกับหน่วยงานภายนอก



ผู้รับผิดชอบ : สำนักประชาสัมพันธ์  
สำนักนโยบายและแผน  
คณะอนุกรรมการด้านติดตามประมวลผลฯ (กลุ่มงานติดตามและประมวลผล สำนักวิชาการ)

### เกณฑ์ กพร. ข้อ 4.4

การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

#### Feedback nws.



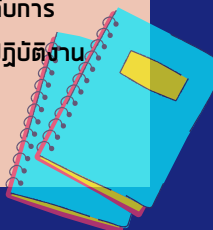
การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ ครอบคลุมพันธกิจหลัก และการติดตามประเมินผลของการปรับรูปแบบเป็นดิจิทัล



### ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนกระบวนการด้านนิติบัญญัติ เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์และภารกิจหลักของสำนักงาน เพื่อให้สำนักงานมีข้อมูลที่ทันสมัยต่อการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมาย และการสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลต่างตำแหน่งตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้ม้องค์ความรู้ และเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบ : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



## เกณฑ์ nws. ข้อ 5.1

นโยบายและระบบการจัดการ ด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนอง ยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ

### Feedback nws.

การประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ประชาชน



## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

- นำ Technology มาออกแบบระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สามารถเข้าถึงได้สะดวก Anytime Anywhere
- กำหนดทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงานบุคคล

ผู้รับผิดชอบ : สำนักบริหารงานกลาง

## เกณฑ์ nws. ข้อ 5.2

ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลลัพธ์

### Feedback nws.

การทำงานที่เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัว และสามารถทำงานร่วมกับเครือข่าย ภายนอกเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน อย่างมีประสิทธิภาพ



## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

- ออกแบบระบบการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม
- สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชน ผ่านโครงการต่างๆ
- ส่งเสริมให้บุคลากรในทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมการทำงานใหม่ๆ
- สนับสนุนให้นำ Technology เข้ามาใช้ให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบ : สำนักบริหารงานกลาง / คณะกรรมการ QWL

## เกณฑ์ nws. ข้อ 5.3

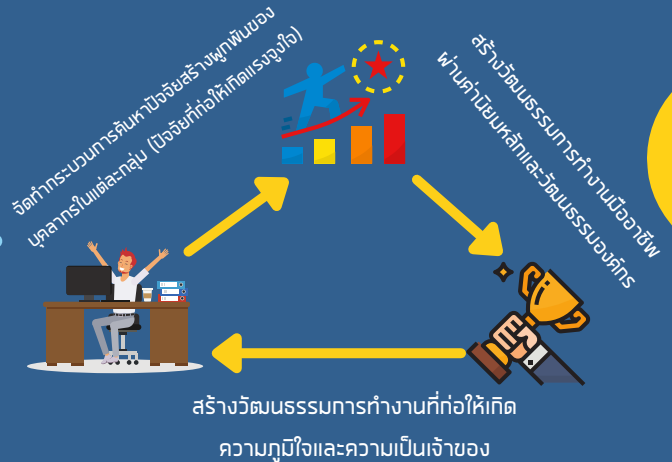
การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ

### Feedback nws.

- การค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร และนำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการสร้างให้บุคลากร เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี
- การสร้างวัฒนธรรมในการทำงาน ที่เป็นมืออาชีพ โดยสร้างความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐาน การเปิดโอกาสในการนำเสนอ ความคิดริเริ่ม และสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ ผ่านกระบวนการฝึกอบรมและสร้างองค์ความรู้
- การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ผลการประเมินความผูกพันและผลลัพธ์ ในการดำเนินงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อใช้เป็น ข้อมูลในการปรับปรุงผลลัพธ์ในการดำเนินงาน



## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65



ผู้รับผิดชอบ : สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

## เกณฑ์ nws. ข้อ 5.4

ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ท้าวจันทเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม

### Feedback nws.

- การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ ให้มีความรอบรู้เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤกต (Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน
- การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาบุคลากร ที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์กร ทั้งทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน



## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ ให้มีทักษะที่หลากหลายพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งสามารถตอบสนองการทำงานรูปแบบต่างๆ

จัดทำและพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสมรรถนะหลักขององค์กร

ผู้รับผิดชอบ : สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล



# หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



## เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 6.1

กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65



ใช้ในการออกแบบ/ทบทวนกระบวนการ ครอบคลุมพันธกิจ

### SIPOC MODEL

ใช้วิเคราะห์พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ ความต้องการผู้รับบริการ



เทคโนโลยีในการจัดการกระบวนการและการติดตามตัวชี้วัดกระบวนการ

ผู้รับผิดชอบ : สำนักที่รับผิดชอบกระบวนการ

## Feedback nws.

การออกแบบกระบวนการไม่ครอบคลุมพันธกิจ และขาดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามตัวชี้วัดกระบวนการ



## เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 6.2

การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและบริการ

### Feedback nws.

การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่าน Government Innovation Lab โดยอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

- ✓ นำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการฯ มาทบทวนปัญหา อุปสรรค และตัวชี้วัดของกระบวนการ
- ✓ ค้นหานวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และโดดเด่นที่นำมาใช้ในกระบวนการของสำนักงานฯ และสามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อน
- ✓ สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ

ผู้รับผิดชอบ : สำนักที่รับผิดชอบกระบวนการ

## เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 6.3

การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

### Feedback nws.

การวิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม เช่น ต้นทุนโครงการ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว

## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65

1. ISO มาใช้เพิ่มมาตรฐานในแต่ละกระบวนการและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
2. วิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน มีการวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว
3. กำหนดตัวชี้วัดรองรับ โดยขับเคลื่อน Green Office มีมาตรการลดใช้พลังงาน
4. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในแต่ละกระบวนการ มีการคำนวณการลดใช้ทรัพยากร

ผู้รับผิดชอบ : สำนักผู้รับผิดชอบกระบวนการ  
: สำนักการคลังและงบประมาณ  
: สำนักนโยบายและแผน

ปัญหาและอุปสรรค : ที่ผ่านมามีการวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานของทุกสำนักและมีการวิเคราะห์ต้นทุนในภาพรวม และขาดข้อมูลคู่เทียบ

## ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ปี 65



การติดตามควบคุมตัวชี้นำ (Leading Indicators)

ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้



นำความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณา กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย

### BCP

เตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (แผน BCP)

ผู้รับผิดชอบ : สำนักที่รับผิดชอบกระบวนการ

## เกณฑ์ PMQA 4.0 ข้อ 6.4

การมุ่งเน้นประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ และผลลัพธ์

### Feedback nws.

การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิภาพขององค์การโดยการติดตามควบคุมตัวชี้นำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันตัวชี้ การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

