



แบบฟอร์มการวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงาน PMQA 4.0 ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. 2565

หมวด 1 การนำองค์การ		
เกณฑ์ PMQA / Feedback ก.พ.ร. ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ (Best Practice)	กิจกรรมการดำเนินงาน ปี 2565 / ผู้รับผิดชอบ
<p>เกณฑ์ 1.1 ระบบการนำองค์การ ของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน Feedback : มีการกำหนดทิศทางองค์การรองรับพันธกิจ มีนวัตกรรมแผนที่ภารกิจวุฒิสภา นวัตกรรมสร้างประชาธิปไตย แต่ยังคงขาดความเชื่อมโยงกับการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การคำนึงถึงผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อทิศทางการ</p>	<p>กรมการปกครอง ระบบการนำองค์การ และการสื่อสารถ่ายทอด กรมการปกครองมีพื้นที่การทำงานครอบคลุมทั่วประเทศ ดังนั้น จึงใช้การสื่อสารในรูปแบบ “บน ล่าง ข้างเคียง รวดเร็ว รอบด้าน และทันที” (Top-down/Bottom-up/Horizontal) ผ่านช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุง และพัฒนางาน โดยยึดตัวแบบ “วงจรเดมมิง” Deming Cycle (P-D-C-A) มีการวางระบบ “ติดตามประเมินผล” โดยยึดมิติ Area-Based (A; Act) มีการประมวลผลการตรวจราชการ ปัญหาและข้อเสนอแนะ และสรุปผล มีการนำแนวคิดการพัฒนาให้เป็นองค์การภาครัฐในระบบราชการ 4.0 มาใช้เป็นกรอบในการขับเคลื่อนองค์การ จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การ ในด้านการสร้างนวัตกรรม และการปรับปรุงความเป็นดิจิทัลทั้งภายใน คือ การจัดการภายในองค์การ (Internal) DOPA Digital Office และภายนอก คือ การให้บริการประชาชน (External) DOPA Citizen Service กรมการปกครอง ยังคงมุ่งมั่นและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมขององค์การ มุ่งสู่การเป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีผลสัมฤทธิ์สูงเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) นำไปสู่การเป็นองค์การที่น่าเชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) ผลงานความโดดเด่นจากการนำองค์การ การพัฒนาการให้บริการทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชน และข้อมูลสารสนเทศ (การบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ Linkage Center) อธิบดีกรมการปกครอง ส่งเสริมให้บุคลากรทุกภาคส่วน นำหลักการ “The Ease of Doing Business” มาปรับใช้ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมบริการที่มีความ “Easier Faster Cheaper และ Smarter” ให้แก่ประชาชนจึงได้อำนวยความสะดวกและผลักดันให้หน่วยงานทั้งภาครัฐ</p>	<p>บทวิเคราะห์ การดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามข้อคิดเห็นของ ก.พ.ร. นั้น จะมีประเด็นสำคัญหลัก นั่นคือ การยังไม่แสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ รวมถึงการคำนึงถึงผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อทิศทางการ ทั้งนี้ ที่ผ่านมาสํานักงานได้มีการดำเนินการในหลาย ๆ ส่วน และการดำเนินการดังกล่าวสามารถแสดงให้เห็นถึงการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและการคำนึงผลกระทบ โดยอาจจะต้องดำเนินการให้เด่นชัด โดยวิธีการดังนี้ Enlargement ขยายและต่อยอด จากการดำเนินงานที่ผ่านมา อาทิ การต่อยอดจากการปึกหมุด สว. พบประชาชน จากเดิมเป็นเพียงแค่การเก็บข้อมูลพื้นที่ในการจัดกิจกรรม ควรต่อยอดในการนำข้อมูลที่เป็นปัญหาของประชาชน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา หรือเป็นช่องทางในการพัฒนา โดยการทำระบบเพื่อให้ทราบถึงตำแหน่งของการติดตาม (tracking) และสามารถเข้าถึงผ่าน Smart Device ต่างๆ เพื่อให้สามารถติดตามได้ทุกที่ ทุกเวลา</p>

หมวด 1 การนำองค์การ

เกณฑ์ PMQA / Feedback ก.พ.ร. ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ (Best Practice)	กิจกรรมการดำเนินงาน ปี 2565 / ผู้รับผิดชอบ
	<p>และภาคเอกชนเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) ให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะช่วยทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย (Easier Faster และ Cheaper) จากการรับบริการจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในภาพรวม โดยในปัจจุบันกรมการปกครองได้ให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) แล้วเสร็จจำนวน 225 งานบริการ จาก 74 หน่วยงาน หน่วยงานของรัฐ มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนกับสำนักทะเบียนกลางกรมการปกครอง จำนวน 271 หน่วยงาน ซึ่งทำให้ประชาชนผู้รับบริการ โดยไม่ต้องมีการสำเนาเอกสารต่าง ๆ (Zero Copy) มีการใช้อ่านข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชนแบบ Smart Card จากเครื่องอ่าน Card Reader ซึ่งมีปริมาณการใช้งานข้อมูลประชาชนในระบบ Linkage Center ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 75,393,098 รายการ</p> 	<p>นอกจากนี้ยังใช้รูปแบบดังกล่าว ในการติดตามข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากผลกระทบทั้งทางด้านบวกและลบของสำนักงาน</p> <p>ดังตัวอย่างรูปแบบในการดำเนินการดังนี้</p>  <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> สำนักที่ขับเคลื่อนและสนับสนุนโครงการ สว. พบประชาชน</p>

หมวด 1 การนำองค์การ

เกณฑ์ PMQA / Feedback ก.พ.ร. ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ (Best Practice)	กิจกรรมการดำเนินงาน ปี 2565 / ผู้รับผิดชอบ
	<p>กรมพัฒนาที่ดิน</p> <p>พัฒนาพื้นที่เกษตรกรรมเพื่อให้เกษตรกรใช้ที่ดินเพื่อการผลิตได้อย่างมั่นคง ยั่งยืน ภายใต้ระบบการนำองค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม อธิปไตยและที่มนำร่วมวิเคราะห์บทบาทภารกิจ โดยใช้เครื่องมือ LDD Excellent Model กำหนดทิศทางองค์การ กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนสอดคล้องกับระบบราชการ 4.0 ได้นำหลัก Smart Workplace มาพัฒนาเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์การในรูปแบบ Smart LDD และมีการวางระบบวัดผลการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพ</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>ยกระดับการเพิ่มผลิตภาพใน 4 Smart คือ</p> <p>1) Smart Collaboration สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านดินภายในและระหว่างประเทศ เครือข่ายภายในประเทศ ได้แก่ เครือข่ายหมอดินอาสา ชุมชนในการจัดทำแผนการใช้ที่ดินระดับตำบล และเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษา เครือข่ายระหว่างประเทศ ได้แก่ สมัชชาความร่วมมือทรัพยากรดินแห่งภูมิภาคเอเชีย (ASP) ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการวิจัยดินแห่งภูมิภาคเอเชีย (CESRA)</p>	

หมวด 1 การนำองค์การ

เกณฑ์ PMQA / Feedback ก.พ.ร. ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ (Best Practice)	กิจกรรมการดำเนินงาน ปี 2565 / ผู้รับผิดชอบ
	<p>2. Smart Connection - บูรณาการชุดข้อมูล High Value Data Sets กับศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ เปิดเผยข้อมูล (Open Data Government) 14 ชุดข้อมูล และเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญของกรมฯ ผ่าน API Service ไปยังระบบสืบค้นและบริการภูมิสารสนเทศกลางของประเทศ : (NGIS Portal)</p> <p>3. Smart Service ปรับเปลี่ยนการให้บริการ ประชาชนเป็น e-service เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว เช่น บัตรดินดี (ID Din Dee) ขอรับบริการสระน้ำในไร่นา (บ่อจิว) บริการวัสดุการเกษตร ตรวจสอบดินเพื่อการเกษตร ดินออนไลน์</p> <p>4. Smart Operation สร้างองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อบริหารจัดการและปฏิบัติงานเชิงพื้นที่ เช่น LDD Zoning, LDD On Farm, Agri-Map online, Chatbot “คุยกับน้องดินดี” จัดหลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรเป็นผู้นำใหม่ และใช้เครื่องมือ LDD Excellent Model / Smart Workplace</p> <p><u>ผลงานความโดดเด่นจากการนำองค์การ</u> โครงการบริหารจัดการพื้นที่เกษตรกรรม (Zoning by Agri-Map) เชื่อมโยงฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ 69 ชั้นข้อมูล จาก 19 หน่วยงาน จัดทำแผนที่เกษตรเพื่อการบริหารจัดการเชิงรุก (Agricultural Map for Adaptive Management : Agri-Map) และร่วมกับ NECTEC พัฒนาระบบแผนที่เกษตรเพื่อการบริหารจัดการเชิงรุกออนไลน์และบนสมาร์ตโฟน (Agri-Map Online/Mobile) ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แผนที่ Agri-Map แสดงพื้นที่ไม่เหมาะสมกับการปลูกพืชเศรษฐกิจ (N) จำนวน 14.52 ล้านไร่ ซึ่งเป็นปัญหาหลักที่ส่งผลให้ผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ ต้นทุนการผลิตสูง จึงเกิดนวัตกรรมเชิงนโยบาย การปรับเปลี่ยนการผลิตสินค้าเกษตรในพื้นที่ไม่เหมาะสม โดยรัฐสนับสนุน ภูมิใจให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนการผลิตเน้นพื้นที่ N ข้าว โดย เสนอทางเลือกให้เกษตรกรสามารถเลือกปรับเปลี่ยนการผลิตได้ตามความต้องการ ซึ่งเป็นการบูรณาการแผนงานที่ครอบคลุมสาขาอาชีพของเกษตรกรอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนมีการพัฒนาทักษะของ</p>	

หมวด 1 การนำองค์การ

เกณฑ์ PMQA / Feedback ก.พ.ร. ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ (Best Practice)	กิจกรรมการดำเนินงาน ปี 2565 / ผู้รับผิดชอบ
	<p>เจ้าหน้าที่ในการใช้แผนที่ Agri-Map และเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน เช่น Agri-Map online, LDD Zoning มีผลงานปี 2559 - 2563 เกษตรกรปรับเปลี่ยนการผลิตในพื้นที่ที่ไม่เหมาะสม จำนวน 119,364 ราย พื้นที่ 732,851 ไร่</p> <div style="text-align: center;"> <p>ตัวอย่างข้อมูลพื้นที่ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map ที่เจ้าหน้าที่ใช้ประกอบการหาเป้าหมาย</p> <p>อ. สานกระบือ</p> <p>อ. ขามเฒ่า</p> </div>	

หมวด 1 การนำองค์การ

เกณฑ์ PMQA / Feedback ก.พ.ร. ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ (Best Practice)	กิจกรรมการดำเนินงาน ปี 2565 / ผู้รับผิดชอบ
<p>เกณฑ์ 1.2 การป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส</p> <p>Feedback : มีแนวทางในการเสริมสร้างให้เกิดความโปร่งใส แต่ยังขาดการประเมินประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันการทุจริต และสร้างความปลอดภัยของทุกหน่วยงานและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>กรมที่ดิน</p> <p>ปลูกฝัง Digital culture</p> <p>ใช้หลัก Technology Digital Culture ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม สร้างพฤติกรรมร่วมกัน โดยเริ่มจากสร้างระบบการทำงานที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการทำงานประจำวัน ทั้งในส่วน of เจ้าหน้าที่และประชาชน นำมาซึ่งพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีทันสมัย ประการที่สอง ผู้บริหารใส่ใจใกล้ชิด แม้ในสถานการณ์โควิด-19 ได้ใช้วีดิทัศน์ทางไกลเพื่อถ่ายทอด รับฟัง สนับสนุน แสดงความห่วงใยเจ้าหน้าที่ทุกระดับ รวมถึงผู้บริหารสูงสุดขององค์กรอธิบดีกรมที่ดิน เปิด Facebook รับฟังทุกความ คิดเห็น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลนำมาสู่ผลลัพธ์ด้านความโปร่งใส ลดการทุจริต ที่องค์กรคาดหวัง ซึ่งในปี พ.ศ. 2563 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ได้คะแนนร้อยละ 92.90 ซึ่งถือว่ามีความคุณธรรมและความโปร่งใสในระดับสูงมาก ซึ่งเป็นผลมาจากการปลูกฝัง Digital culture ด้วยวิธี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ระบบอิเล็กทรอนิกส์เสริมสร้างความโปร่งใส มาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สร้างระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม <p>ในการตรวจสอบ ก่อนมารับบริการที่สำนักงานที่ดิน เช่น ระบบการคำนวณค่าใช้จ่าย การโอน การเปิดเผยขั้นตอนการทำนิติกรรม การเปิดเผยค่าใช้จ่ายการรังวัด</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) คำชม Facebook มุ่งสู่พฤติกรรมที่ดี คำชมจากการปฏิบัติงานจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน ที่แสดงออกผ่านทาง Face Book ของอธิบดี <p>กรมที่ดิน ได้รับการเอาใจใส่ บอกต่อเจ้าหน้าที่ นำไปโพสต์ชื่นชมพฤติกรรมที่ดี แจ้งบอกเจ้าหน้าที่ สร้างขวัญกำลังใจ นำไปสู่การปรับเปลี่ยนพัฒนาพฤติกรรมให้ดียิ่งขึ้น</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) ควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ด้วย “ผู้ตรวจการภาคประชาชน” ความเห็นที่ไม่พอใจการบริการที่ส่งมาสู่ Face Book ของอธิบดีกรมที่ดิน และผ่านระบบการประเมินความพึงพอใจที่ส่งตรงต่อผู้บริหารในส่วนกลาง โดยไม่ผ่านผู้บริหารในพื้นที่ ผู้บริหารส่วนกลางจะดำเนินการสั่งการทันทีผ่านไลน์กลุ่มผู้บริหารเพื่อให้เจ้าพนักงานที่ดินในพื้นที่เข้าแก้ไขปัญหาให้ <p>ลุล่วง</p>	<p>นโยบาย</p> <p>“CLEAN Senate...องค์กรวุฒิสภาใสสะอาด”</p> <p>นำแนวคิดและนโยบายจากประกาศเจตจำนงสุจริตสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม โดยยึดหลัก ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creativity ความคิดสร้างสรรค์เพื่อต่อยอดความเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ <p>โดยการสนับสนุนและสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการให้พร้อมรับต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีความคล่องตัว สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ทุกเวลา โดยจะต้องนำไปใช้ในทางที่ถูกต้องเหมาะสม เป็นประโยชน์ และเป็นการยกระดับความเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบอย่างยั่งยืน</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Levelling up ยกกระดับในทุกมิติ <p>โดยการส่งเสริมการปฏิบัติราชการที่ปราศจากการทุจริตแบบ 360 องศา มีการต่อต้านการทุจริตอย่างเข้มข้น สร้างความโปร่งใส ทั้งในระดับบุคลากรและองค์กร พร้อมทั้งให้ผู้รับบริการและประชาชน สามารถเข้ามา มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการได้ในทุกระบวนการ</p>

หมวด 1 การนำองค์การ

เกณฑ์ PMQA / Feedback ก.พ.ร. ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ (Best Practice)	กิจกรรมการดำเนินงาน ปี 2565 / ผู้รับผิดชอบ
		<p>สืบสานความเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ Strong จิตพอเพียงต้านทุจริตของประเทศไทย</p> <p>3. Education มีความรู้อย่างมีสติ โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจและตระหนักรู้ถึงรากเหง้าของปัญหาการทุจริตที่เกิดขึ้นเพื่อกำหนดนโยบาย แผนงาน มาตรการภายใน ตลอดจน กระบวนการเฝ้าระวังและการตรวจสอบการทุจริตในการบริหารงาน งบประมาณ รวมไปถึงผลประโยชน์ทับซ้อนต่าง ๆ</p> <p>4. Atmosphere บรรยากาศแห่งความสุจริต โดยการสร้างบรรยากาศของความเป็นองค์กรสุจริต สร้างวัฒนธรรมแห่งการไม่ทุจริตในทุกกรณีที่น่าปราศจากข้อแม้ใด ๆ เป็นองค์กรแห่งการเกื้อกูลกันและกัน บุคลากรมีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้อื่น มีความสามัคคีในการร่วมกันพัฒนาองค์กร ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ด้วยใจบริสุทธิ์</p> <p>5. Nation's Interests ประโยชน์สุขของทุกคน โดยการสร้างการมีจิตสำนึก (Public Mind) รับผิดชอบต่อหน้าที่ในการบริหารราชการที่สุจริตและเป็นธรรม พร้อมทั้งส่งเสริมบุคลากรให้ยึดหลักความพอเพียง ความมีเหตุผล ความสมดุลโดยใช้ความรู้คู่คุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อประโยชน์สูงสุดของตนเอง ราชการ ประชาชน</p>

หมวด 1 การนำองค์การ

เกณฑ์ PMQA / Feedback ก.พ.ร. ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ (Best Practice)	กิจกรรมการดำเนินงาน ปี 2565 / ผู้รับผิดชอบ
		และประเทศชาติ สมดังที่ได้รับการเชิดชูเกียรติให้เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการขับเคลื่อน “บวร” ในการพัฒนาชุมชนด้วยมิติวัฒนธรรม <u>ผู้รับผิดชอบ</u> ทุกสำนักที่เกี่ยวข้อง
<p>เกณฑ์ 1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ ของส่วนราชการ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก</p> <p>Feedback : มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ และสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชน แต่ยังขาดการวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนในการทำให้บรรลุพันธกิจหลักและปัญหาของพื้นที่ โดยสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกในการสร้างนวัตกรรมนโยบายที่ส่งผลกระทบในระดับประเทศ</p>	<p>กรมสอบสวนคดีพิเศษ <u>ขับเคลื่อนเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการป้องกันปราบปราม สืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ</u></p> <p>DSI มีบทบาทในการนำองค์การภาครัฐ ภาคเอกชน และสังคม รวมถึงในระดับนานาชาติ ในการสร้างเครือข่าย บูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วนด้วยการจัดตั้ง “ศูนย์รับข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่เครือข่ายอาชญากรรมคดีพิเศษ หรือ DSI STATION จำนวน 10 แห่ง กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาค ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ภาคประชาชน/ชุมชนมีความเข้มแข็ง สามารถปกป้องตนเองให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม และสามารถดูแลรักษาผลประโยชน์ของชุมชน สังคม ประเทศชาติ และเป็นการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการใช้บริการภาครัฐ รวมถึงให้ความสำคัญกับการบูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการป้องกัน ปราบปราม สืบสวน สอบสวนคดีพิเศษกับภาครัฐ เอกชน NGO ทั้งในและต่างประเทศ ภายใต้กรอบการทำงานแบบมีส่วนร่วมภาคี เครือข่ายภาคประชาชน ผ่านกระบวนการ “รู้จัก” (Inform) “มักคูน” (Consult) “อุ้มใจ” (Involve) “ไปด้วยกัน” (Collaborate)</p>	<p>Enlargement ขยายและต่อยอดจากการดำเนินงานที่ปึกหลุม สว. พบประชาชน จากเดิมเป็นเพียงแค่การเก็บข้อมูลพื้นที่ในการจัดกิจกรรม ต่อยอดในการสร้างเครือข่ายในพื้นที่ โดยอาจให้ผู้ที่อยู่ในพื้นที่สามารถเป็นส่วนหนึ่งของระบบปึกหลุม (admin) ในการรายงานปัญหา คัดกรองปัญหา หรือเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา พร้อมทั้งติดตามสถานการณ์ของปัญหา ทั้งก่อนและหลังจากการที่ได้รับการแก้ไข เป็นการแก้ปัญหาแบบ 2 ways และให้เครือข่ายดังกล่าวเป็นเสมือนผู้ติดตามผู้สังเกตการณ์ในการแก้ไขให้กับพื้นที่ของเขาเอง ตลอดจนจะเป็นช่องทางในการแสวงหาโอกาสและพัฒนา โดยการทำระบบ เพื่อให้ทราบถึงตำแหน่งของการติดตาม (tracking) และสามารถเข้าถึงผ่าน Smart Device ต่างๆ เพื่อให้สามารถติดตามได้ทุกที่ ทุกเวลา นอกจากนี้ยังใช้รูปแบบดังกล่าว ในการติดตามข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากผลกระทบทั้งทางด้านบวกและลบของสำนักงาน</p>
<p>เกณฑ์ 1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม</p>		

หมวด 1 การนำองค์การ

เกณฑ์ PMQA / Feedback ก.พ.ร. ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ (Best Practice)	กิจกรรมการดำเนินงาน ปี 2565 / ผู้รับผิดชอบ
<p>และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์</p> <p>Feedback : ขาดการประเมินความเสี่ยง</p> <p>ของโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์</p> <p>ที่อาจจะมีผลกระทบต่อสังคม โดยนำเทคโนโลยี</p> <p>การสื่อสารและดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้</p> <p>และการสร้างเครือข่ายที่ช่วยเฝ้าระวังผลกระทบเชิงลบเพื่อให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่และมีประสิทธิภาพ เช่น ผลกระทบจากร่างกฎหมาย เป็นต้น</p>	 <p>ผู้บริหาร DSI มีการส่งเสริมการสร้างความสุขของชุมชนและสังคม ด้วยการพัฒนาแนวทางการป้องกันอาชญากรรมพิเศษอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน ด้วยการจัดตั้งเครือข่ายดีเอสไอภาคประชาชน ที่มีสมาชิกอยู่กว่า 7000 คน ให้เข้ามามีส่วนช่วยในการเฝ้าระวัง สอดส่องดูแลการกระทำผิดที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมทั้ง การให้ความรู้ด้านกฎหมายเบื้องต้น การแจ้งข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในชุมชน เพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นในชุมชนต่าง ๆ รวมถึง ร่วมมือกับ DSI ในการบูรณาการร่วมปฏิบัติงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐ แกนนำเครือข่าย และสมาชิกเครือข่ายภาคประชาชนในการประชุมเชิงปฏิบัติการ ร่วมกัน อีกทั้ง DSI ได้จัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่แสดงการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นแก่ชุมชน และสังคม อาทิเช่น กิจกรรมโรงเรียนยุติธรรมอุปถัมภ์ (การให้ความรู้ด้านกฎหมายสู่นักเรียน) การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือลูกหนี้และประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม เป็นต้น</p>	<p>ผู้รับผิดชอบ</p> <p>สำนักที่ขับเคลื่อนและสนับสนุนโครงการ สว. พบประชาชน</p>

หมวด 1 การนำองค์การ

เกณฑ์ PMQA / Feedback ก.พ.ร. ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ (Best Practice)	กิจกรรมการดำเนินงาน ปี 2565 / ผู้รับผิดชอบ
	<div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div data-bbox="640 331 922 533"> <p>กิจกรรมโรงเรียนคุณธรรมอุปถัมภ์</p>  </div> <div data-bbox="931 331 1205 533"> <p>กิจกรรมโรงเรียนคุณธรรมอุปถัมภ์</p>  </div> <div data-bbox="1214 331 1487 533"> <p>กิจกรรมตู้ปันสุข DSI ปันน้ำใจช่วยโควิด</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="640 545 922 746"> <p>กิจกรรมให้ความรู้ประชาชน</p>  <p style="font-size: small;">กลุ่มอาสาสมัครจากคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้ความรู้แก่ประชาชน</p> </div> <div data-bbox="931 545 1205 746"> <p>กิจกรรม CSR</p>  </div> <div data-bbox="1214 545 1487 746"> <p>กิจกรรม DSI Campus Tour"</p>  </div> </div>	

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		
Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
<p>เกณฑ์ 2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน</p> <p>Feedback : มีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนกระบวนการ</p> <p>ตามยุทธศาสตร์ แต่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เน้นประเด็นความท้าทาย เพื่อบรรลุพันธกิจในทุกด้าน</p> <p>และการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต</p>	<p>สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) (รางวัล PMQA หมวด 2 ปี 2564)</p> <p>กระบวนการดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เตรียมการจัดทำแผน 2. การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สภาพแวดล้อม <p>นโยบายและแผนที่เกี่ยวข้อง ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสภาพแวดล้อมขององค์การ</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. การจัดทำแผนกลยุทธ์ 4. การถ่ายทอดและขับเคลื่อนแผน 5. การติดตามและประเมินผลกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ <p>โดยวิเคราะห์ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมสำคัญที่สร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ได้แก่ นวัตกรรมด้านการขับเคลื่อนนโยบาย แผนและมาตรการฯ เช่น Mobile Application “Land 4 Thai” ระบบสารสนเทศการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย กำหนดเป็น 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้</p> <p>ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน</p> <p>ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างหุ้นส่วนการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงรุกให้มีคุณภาพ</p> <p>ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม</p> <p>ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (ค่านิยม) ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p> <p>(แสดงแผนภาพกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านหลัง)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2566 – 2570 จะต้องครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> (1) แสดงขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการฯ (2) วิธีการรวบรวมข้อมูลในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (3) การกำหนดความท้าทายของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่แสดงถึงขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น การพัฒนาสู่ระบบ Digital ทั้งระบบการทำงาน และการพัฒนาบุคลากร (4) การกำหนดยุทธศาสตร์ใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความท้าทาย เช่น ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาสำนักงานฯ เกี่ยวกับ Digital หรือนวัตกรรมที่รองรับการทำงานในด้านต่าง ๆ ที่คำนึงถึงประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน (5) แสดงให้เห็นถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา <p>ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานนโยบายและแผน และทุกสำนัก</p>

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

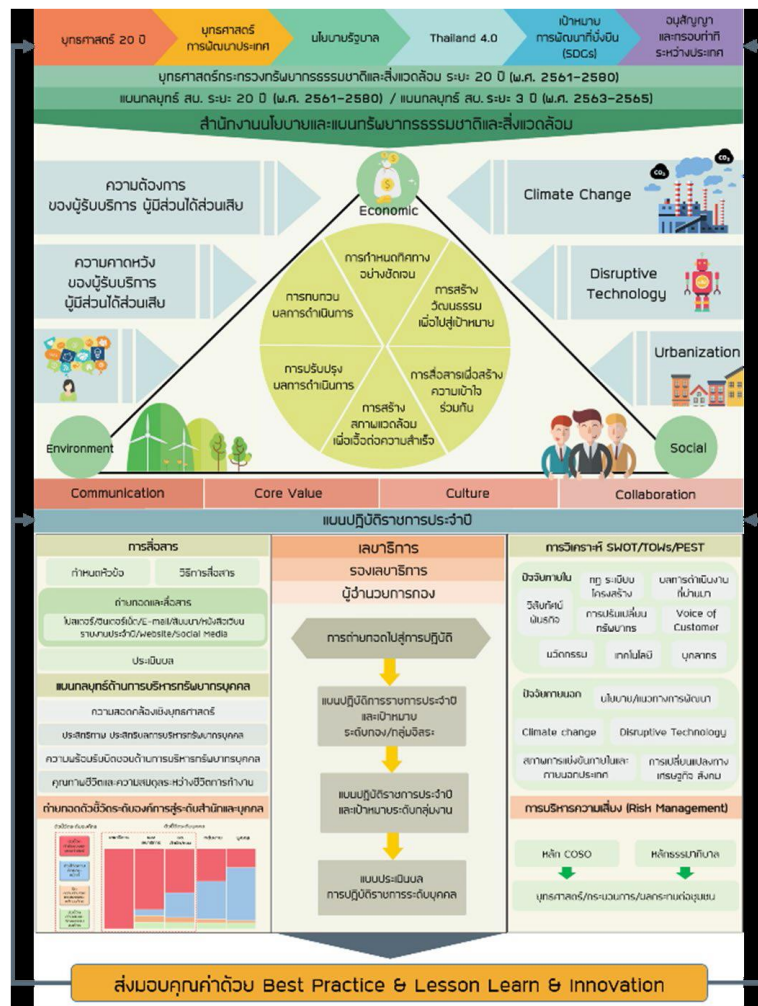
Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2
ปี 2564

ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ

กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565

เกณฑ์ 2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

Feedback : ขาดการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและผลกระทบทั้งทางตรงทางอ้อม ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ



● การจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2566 – 2570 จะต้องคำนึงถึงความสอดคล้อง เชื่อมโยง ดังนี้

- (1) การกำหนดเป้าหมายทั้งระยะ 5 ปี และระยะ 1 ปี จะต้องสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และจะต้องเชื่อมโยงกับแผนทั้ง 3 ระดับ คือ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 การกำหนดเป้าหมายจะต้องชัดเจน
- (2) มีการวิเคราะห์/จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงทางยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และแนวทางการจัดการความเสี่ยง ผลกระทบทางยุทธศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม
- (3) แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานบุคคล (Strategy map)
- (4) มีการวิเคราะห์ผลกระทบทางยุทธศาสตร์ต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ

ผู้รับผิดชอบ : สำนักนโยบายและแผน และสำนักที่เกี่ยวข้อง

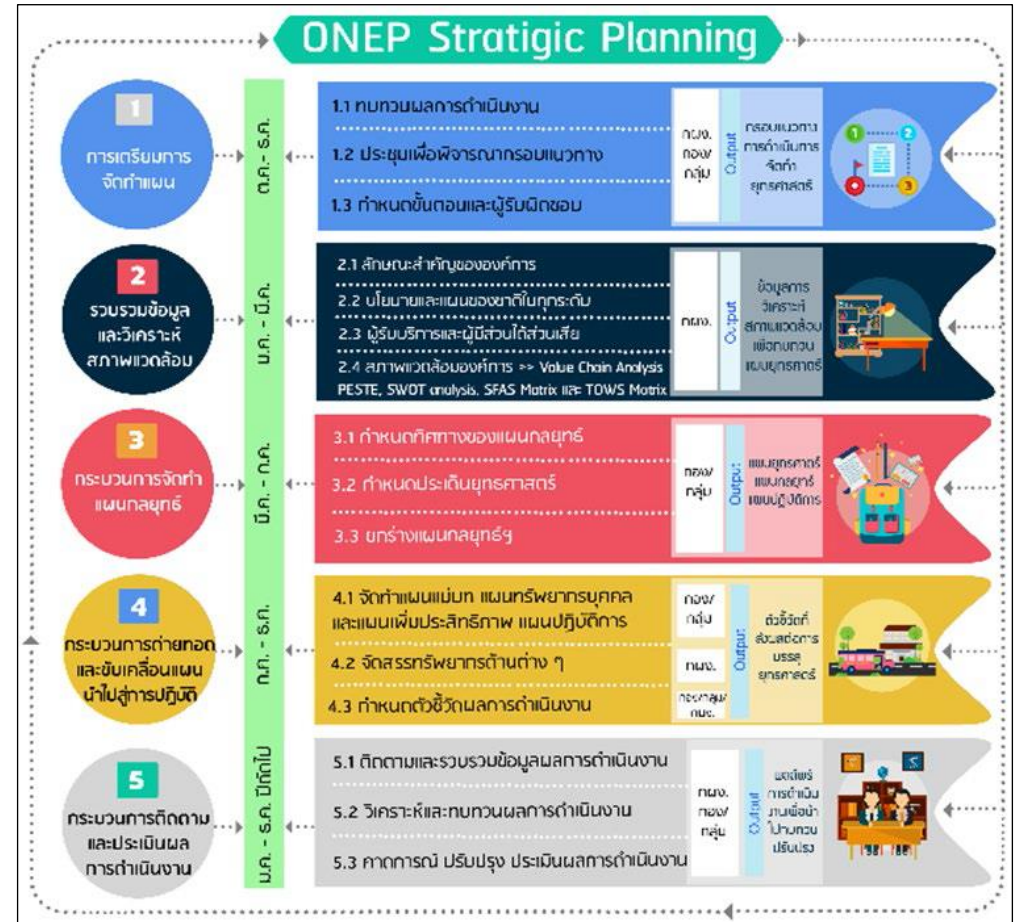
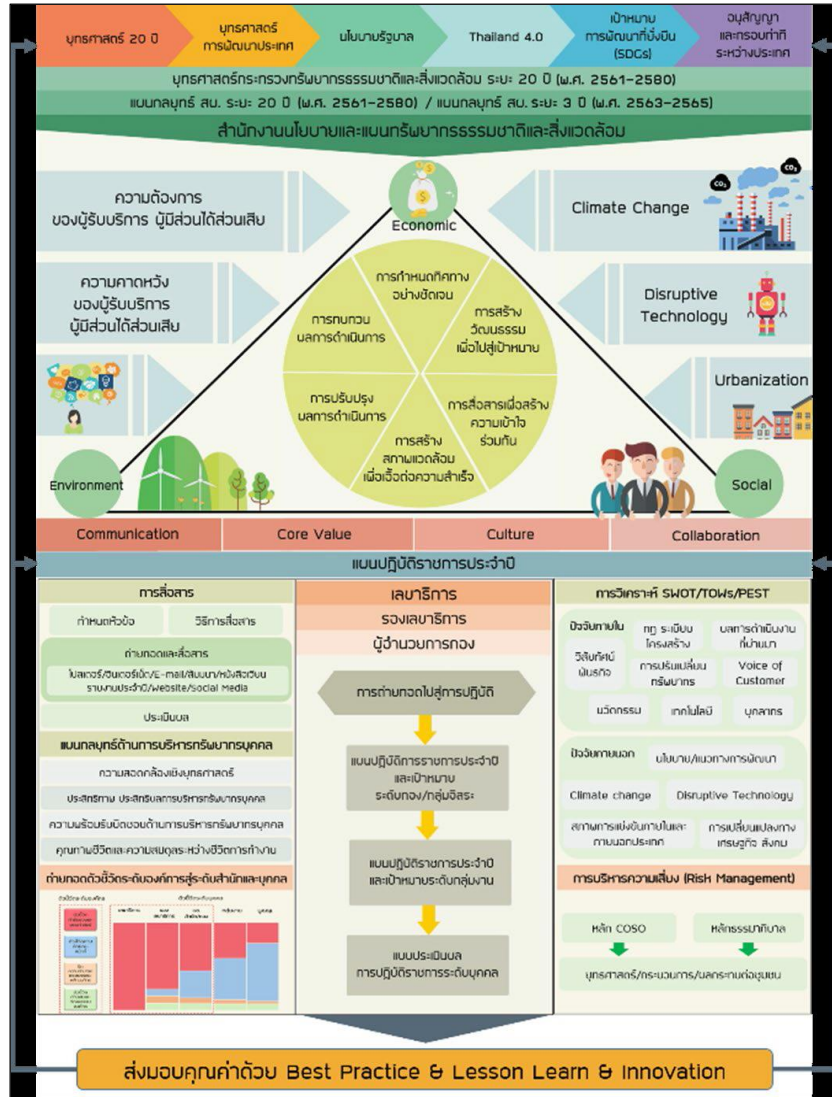
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
<p>เกณฑ์ 2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วน โดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก</p> <p>Feedback : มีแผนปฏิบัติการที่เน้นประสิทธิภาพและประชาชนได้ประโยชน์ แต่ยังคงขาดการบูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลง และการสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายและการใช้ข้อมูลร่วมกัน</p>	<p>สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</p> <p>ใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard (BSC) เพื่อเป็นกรอบการนำแผนกลยุทธ์ สผ. ไปสู่การปฏิบัติ และถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ เป็นแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติราชการรายปี เพื่อขับเคลื่อนการบรรลุพันธกิจของ สผ. ในระยะปานกลางและระยะสั้น และมีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายปีควบคู่กัน โดยมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับบุคลากร สผ. ทุกระดับ รวมทั้งถ่ายทอดสู่กองและกลุ่มอิสระผ่านทางตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการและระดับบุคคลโดยแบ่งตามระดับตำแหน่ง และสื่อสารไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเครือข่ายความร่วมมือที่สำคัญ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้จะสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนี้ สผ. มีการทบทวนและจัดทำแผนการบริหารกำลังคนและพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกปี โดยกำหนดหลักสูตร/กิจกรรมที่บุคลากรควรได้รับการพัฒนาที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ภายใต้แผนกลยุทธ์ สผ. เพื่อให้บุคลากรสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การจัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2566 – 2570 และแผนปฏิบัติราชการรายปี ต้องแสดงถึงการบูรณาการร่วมกับแผนพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน การใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลง เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการประชุมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือการใช้ประโยชน์ร่วมกับเครือข่ายต่าง ๆ อย่างบูรณาการ <p>ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานนโยบายและแผน สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารงานกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การสื่อสารทิศทางของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ไปสู่การปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ <p>ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานนโยบายและแผน สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทุกสำนักจะเกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา)</p>

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
<p>เกณฑ์ 2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>Feedback : ขาดการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายในเชิงรุก เน้นการคาดการณ์สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อวางแผนจัดการในเชิงรุกและปรับแผนให้ทันเวลา จนเกิดผลลัพธ์ที่ดี เป็นไปตามที่ส่วนราชการต้องการ</p>	<p>สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สผ. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีเป็นรายเดือน รายไตรมาส ราย 6 เดือน และรายปีผ่านคณะกรรมการแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการ สผ. ควบคู่กับการติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณผ่านคณะกรรมการจัดทำงบประมาณและเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ สผ. เป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งมีการติดตามผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีทุก 6 เดือน นอกจากนี้ สผ. นำระบบศูนย์ปฏิบัติการระดับกรม (Department Operation Center : DOC) มาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการติดตามและประเมินผล แผนงาน โครงการ กิจกรรม ภายใต้แผนปฏิบัติราชการ สผ. รวมทั้งนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์และประกอบการตัดสินใจในการเร่งรัดการดำเนินงานหรือเพื่อพัฒนา ปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>การติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จะต้องแสดงให้เห็นถึงกระบวนการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว 2. ความยืดหยุ่นและการปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ได้ผลการติดตามอย่างมีประสิทธิภาพ ควรดำเนินการดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. ออกแบบระบบกลไกการติดตามผลการดำเนินงาน (รายเดือน รายไตรมาส รายปี) ผ่านระบบการรายงานผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และระบบการรายงานผลแผนงานโครงการ 2. ติดตามผลและรายงานผลการดำเนินงานตามที่ออกแบบไว้ 3. วิเคราะห์และประเมินผลจากการติดตามว่าสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายหรือไม่ กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเชิงรุก 4. คาดการณ์ผลการดำเนินงานหรือการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือสามารถปรับเปลี่ยนได้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป <p>ผู้รับผิดชอบ สำนักงานนโยบายและแผน หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง</p>

แผนภาพประกอบกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



แบบฟอร์มการวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงาน PMQA 4.0 ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. 2565

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
<p>เกณฑ์ 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ</p> <p><i>Feedback : มีระบบการรับฟังเสียงผู้รับบริการและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ยังขาดการวิเคราะห์และการใช้ประโยชน์จาก Big Data และการพยากรณ์ หรือคาดการณ์ความต้องการเชิงรุก เพื่อนำไปสู่การทบทวนวางนโยบายเชิงรุก</i></p>	<p>๑. สำนักงานประกันสังคม : ค้นหาความคาดหวังจากสารสนเทศ ทั้งจากกลุ่มอดีต ปัจจุบัน และอนาคตของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการรับฟังปฏิสัมพันธ์ การสังเกตพฤติกรรม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้ประกันตน จากการปฏิสัมพันธ์ในเวทีการร่วมแสดงความคิดเห็นของการประชุม/สัมมนา/การสำรวจความพึงพอใจ และข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของนายจ้าง/ผู้ประกันตน มาใช้ในการออกแบบผลผลิตและบริการของสำนักงานประกันสังคม</p> <p>๒. กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก : ได้นำสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้เพื่อปรับปรุงผลผลิตและการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นความคาดหวัง โดยยึดหลัก PDCA และ DTAM Model (D = Detect/T = Transfer/A = Activate/M = Measure) ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดการรู้จัก ชอบ นั้มนั้ว ตัดสินใจและบอกต่อ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลนำมาซึ่งการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการตามภารกิจหลักของกรม</p>	<p>ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เพิ่มเติม) ให้ได้มาซึ่งข้อมูลและวิธีการที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น (Big Data) ดังนี้</p> <p>(1) รวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากกลุ่มอดีต ปัจจุบัน และอนาคตของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>(2) เพิ่มช่องทางการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการบริการ เช่น การรับฟังปฏิสัมพันธ์ในเวทีการร่วมแสดงความคิดเห็นของการประชุม/สัมมนา การสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน</p> <p>(3) ใช้หลัก PDCA เป็นหลักในการวิเคราะห์หาแนวทางการปรับปรุงการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เหนือความคาดหวัง</p> <p>(4) พัฒนาช่องทางการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศของการบริการให้มีความหลากหลายและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้าถึงง่าย เช่น แบบสำรวจความต้องการออนไลน์ผ่าน Google Form การจัดเวทีชุมชน การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา</p> <p>ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายเลขานุการฯ (สำนักนโยบายและแผน)</p>

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
	<p>๓. จังหวัดชัยนาท : รวบรวมสารสนเทศ ได้แก่ ความคิดเห็น ความต้องการความคาดหวังและการประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากแบบสำรวจปัญหา/ความต้องการออนไลน์ ผ่าน Google Form การจัดเวทีชุมชน การออกหน่วยเคลื่อนที่ การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ปรับปรุงให้ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลัก PDCA</p>	
<p>เกณฑ์ 3.2 การประเมินความพึงพอใจ ความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ Feedback : มีการประเมินความพึงพอใจ แต่ยังคงขาดการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันหรือความร่วมมือ รวมทั้ง การบูรณาการผลการสำรวจจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในการให้บริการ และใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม</p>	<p>กรมพัฒนาธุรกิจการค้า : สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมทุกภารกิจ โดยกำหนดวิธีการที่เหมาะสมและความสะดวก ได้แก่ การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่าน เว็บไซต์ดัดกรม แบบสอบถามทาง e – Mail การรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ นำผลที่ได้ มาปรับปรุงบริการทั้งเร่งด่วน และการแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง</p> <p>สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข : ใช้ระบบการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันซึ่งการออกแบบสำรวจความพึงพอใจได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปวางแผน ปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรม รวมถึงได้ประเมินช่องว่างการปฏิบัติงานกับมาตรฐานบริการ (GAP) โดยมีมาตรการเชิงรับในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ</p>	<p>(1) ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ (เพิ่มเติม) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>(2) ดำเนินการพัฒนาช่องทางในการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันให้มีความหลากหลาย และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน เช่น การสอบถามผ่านทาง e-mail <u>ผู้รับผิดชอบ</u> ฝ่ายเลขานุการฯ (สำนักนโยบายและแผน) และทุกสำนักที่รับผิดชอบกระบวนการที่สำรวจการบริการ (พนักงาน)</p>

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
	<p>ลดระยะเวลาและรอคอย และมีมาตรการเชิงรุกในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยการใช้ระบบการให้คำปรึกษาออนไลน์ผ่านระบบบริการแพทย์ทางไกล และบูรณาการข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่</p> <p>กรมปศุสัตว์ : ได้นำผลการสำรวจของหน่วยงานภายในกรมฯ มาวิเคราะห์ และนำไปใช้สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ เช่น การพัฒนาระบบ e – Service ซึ่งบูรณาการกับฐานข้อมูลทะเบียนสัตว์แห่งชาติ (NID) อำนวยความสะดวกและลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนที่ยุ่งยากต่อการติดต่อของผู้ประกอบการ</p>	
<p>เกณฑ์ 3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ</p> <p><i>Feedback</i> : ขาดการวิเคราะห์ความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปปรับปรุงตอบสนองอย่างทันการณ์และสร้างนวัตกรรมตอบสนองความแตกต่างทั้งระดับกลุ่มและระดับบุคคล</p>	<p>สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ : ได้มีการเรียนรู้และปรับปรุงรูปแบบการบริการและกลไกการสนับสนุนที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้พิการที่มีความต้องการเฉพาะที่หลากหลาย และได้ถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่เข้าในอย่างลึกซึ้งในความต้องการของผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้พิการ เช่น การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารการได้ยิน ตลาดอาชีพออนไลน์สำหรับผู้พิการ เป็นต้น</p> <p>กรมสรรพากร : พัฒนาโปรแกรมการคำนวณภาษีส่วนบุคคล เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถทำการคำนวณด้วยตัวเองก่อนชำระมีการชำระและคืนภาษี</p>	<p>ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงรุกจากผลการสำรวจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา และดำเนินการค้นหานวัตกรรมของสำนักงานที่สามารถแสดงถึงการปรับปรุง/ตอบสนองอย่างทันการณ์และแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างทั้งระดับกลุ่มและระดับบุคคลต่อไป</p> <p>ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายเลขานุการฯ (สำนักนโยบายและแผน) และทุกสำนัก (นวัตกรรมตามนโยบายของเลขาธิการวุฒิสภา)</p>
<p>เกณฑ์ 3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ</p>	<p>กรมสรรพสามิต : มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน 10 ช่องทาง ได้แก่ สายด่วน 1713 หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป Email Facebook Line เบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ</p>	<p>(1) ดำเนินการพัฒนาระบบติดตามสถานะข้อร้องเรียน (tracking) ผ่านทางแบบรับฟังความคิดเห็นและแบบประเมินออนไลน์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา</p>

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
<p><i>Feedback</i> : มีช่องทางและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ยังขาดการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่พบบ่อย การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อติดตามปัญหา เช่น ระบบติดตามสถานะข้อร้องเรียน (tracking) และเสนอการแก้ปัญหาเชิงรุก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน</p>	<p>สรรพสามิตพื้นที่ ผู้รับฟังความคิดเห็นและร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน เว็บไซต์ กรมสรรพสามิต ตู้ ปณ 10 และศูนย์บริการประชาชน เป็นต้น</p> <p>กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน : มีการออกแบบวิธีการช่องทางต่าง ๆ ในเชิงรุก ได้แก่ ระบบประชาพิจารณ์ สังเกตจากการตรวจแรงงาน แบบสำรวจ เป็นต้น และเชิงรับ ได้แก่ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านทางโทรศัพท์ e – mail Facebook และ Application Line ของกลุ่มเครือข่ายแรงงานด้านต่าง ๆ และนำผลการรับฟังมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงผลผลิตและการบริการ ที่ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง ผ่านการนำมากำหนดในการวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานและสร้างนวัตกรรมการให้บริการ</p> <p>กรมสรรพากร : มีวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มสรุปปัญหาเร่งแก้ไข ดำเนินการ และปรับปรุงเว็บไซต์กรมฯ ใหม่ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีและผู้รับบริการผ่านแนวคิด “เข้าถึงง่าย สบายตา เป็นสากล” สามารถตรวจสอบสถานะการณขคืนภาษีโดยไม่ต้องรอให้เรียกตรวจเอกสารลดข้อร้องเรียน โดยการใช้เทคโนโลยี AI ในการตอบสนอง เช่น Chat bot ตอบคำถามเบื้องต้น เกิด Engage Citizen เช่น กรมสรรพากรพัฒนาน้องอารี Chat bot ในการให้บริการตอบปัญหาด้านภาษีอากรออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น</p>	<p>(2) จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผ่านทางแบบรับฟังความคิดเห็นและแบบประเมินออนไลน์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานผู้รับผิดชอบ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และฝ่ายเลขานุการฯ (สำนักนโยบายและแผน)</p>

ปัญหาและอุปสรรค : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาไม่มีกระบวนการการให้บริการที่ตอบสนองต่อประชาชนโดยตรง เนื่องจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีภารกิจที่ในการสนับสนุนงานของวุฒิสภา ซึ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนั้น การประกวดขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564 (รายหมวด) หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจจะไม่ประสบความสำเร็จเหมือนกับส่วนราชการอื่นที่ได้รับรางวัลได้

แนวทางแก้ไข : ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรกำหนดจุดมุ่งหมายที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้ทุกหมวดจะได้มีเป้าหมายหลักที่มุ่งเน้นไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น การนำ “โครงการวุฒิสภาพบประชาชน” มาประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อที่แต่ละหมวดจะได้นำโครงการดังกล่าวไปขับเคลื่อนให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินของแต่ละหมวด เช่น หมวด 3 จะได้มุ่งเน้นเรื่องการสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่เกิดจากโครงการดังกล่าว เป็นต้น

แบบฟอร์มการวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงาน PMQA 4.0 ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. 2565

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้		
Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
<p>เกณฑ์ 4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงาน ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสาร ผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอก</p> <p>Feedback : มีการติดตามตัวชี้วัด ตามแผนยุทธศาสตร์ แต่ยังคงขาดการใช้ข้อมูล และสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับ ยุทธศาสตร์ และสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายใน และภายนอก</p>	<p>กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กำหนดตัววัดทุกระดับที่ ครอบคลุมตามแผนปฏิบัติการเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ ของผู้บริหารมีตัววัดการจัดทำข้อเสนอสวัสดิการเพื่อการพัฒนา และพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบสวัสดิการ ที่ ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ มี ตัววัดกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพรายบุคคล และมีสมรรถภาพที่ดีขึ้นทุกด้าน ตัววัดความสำเร็จในการพัฒนา ศักยภาพ ขยายภาคีเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และตัววัด การพัฒนา e-Service โดยการพัฒนาต่อยอดระบบตรวจสอบ สถานะการขอรับเงินอุดหนุน เพื่อให้ประชาชนทราบ กระบวนการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ โปร่งใส อำนวยความสะดวก ควบคู่ไปกับความคล่องตัวของการวัดผล เพื่อให้การดำเนินงาน ไปสู่ความสำเร็จ</p> <p>(รางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการ พ.ศ.2564)</p>	<p>สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดโดยผ่านกระบวนการ วิเคราะห์ความสำคัญและการถ่วงน้ำหนัก โดยมีประเด็นพิจารณา คือ การ บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ การให้บริการแก่ผู้รับบริการ การพัฒนาองค์กร และด้านงบประมาณ โดยสารสนเทศหลักที่สำคัญ คือ ข้อมูลด้านการเงิน งบ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรผลการดำเนินงานตัวชี้วัดของปีงบประมาณที่ ผ่านมา หน้าที่อำนาจของวุฒิสภามาตรฐธรรมนูญและกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง เช่น การร่างพระราชบัญญัติ ข้อมูลการติดตามเสนอแนะและ เร่งรัดการปฏิรูปประเทศ การตั้งกระทู้ถาม เป็นต้น โดยได้นำมาวิเคราะห์ และนำมากำหนดตัวชี้วัด เช่น ระดับความสำเร็จของการพัฒนากระบวนการ สนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการ ปฏิรูปประเทศและการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติของวุฒิสภา ด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตาม นโยบายสำคัญ/เร่งด่วนของผู้บริหารของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ร้อย ละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการดำเนินงานโครงการตาม แผนปฏิบัติการ โดยมีการติดตามเป็นรายเดือนพร้อมรายงานต่อ ผู้บริหารเพื่อทราบ ตลอดจนมีหนังสือเร่งรัดไปยังสำนักที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เร่ง ดำเนินการ แจ้งเวียนให้บุคลากรทราบ และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบผ่าน ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน</p> <p>ผู้รับผิดชอบ สำนักนโยบายและแผน สำนักการคลังและงบประมาณ</p>

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
<p>เกณฑ์ 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก</p> <p>Feedback : การวิเคราะห์ตัวชี้วัดทุกระดับตามประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีการติดตามตัวชี้วัดทั้งที่มีการบรรลุเป้าหมายและไม่บรรลุเป้าหมาย นำเอาข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปแก้ปัญหาเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์</p>	<p>กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ที่แสดงให้เห็นถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนวางแผนการช่วยเหลือ การค้นหาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และการวิเคราะห์การดำเนินงานเพื่อปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ เปลี่ยนการจัดสวัสดิการจากเชิงรับเป็นเชิงรุก คือ “เท่าทัน” การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ ฐานข้อมูล (Social Match) ที่เชื่อมโยงข้อมูลกลุ่มเป้าหมายจาก 5 ฐานข้อมูล เพื่อใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในการกำหนดนโยบายวางแผนการช่วยเหลือลงพื้นที่ให้การช่วยเหลือประชาชนเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการอย่าง “เท่าเทียม” (รางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการ พ.ศ.2564)</p>	<p>สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้มีการติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดผ่านทางระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และติดตามผลการดำเนินการโครงการฯผ่านทางระบบรายงานและการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นรายเดือนพร้อมทั้งวิเคราะห์สรุปผลเป็นรายไตรมาส และนำมาวิเคราะห์เทียบกับค่าเป้าหมายที่สำนักงานตั้งไว้ ทำให้เห็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ส่งผลสำนักงานมีมาตรการในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น อาทิ ปรับรูปแบบการดำเนินงาน การประชุมเป็นระบบออนไลน์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (covid-19)</p> <p>ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ระบบบริหารแผนงาน โครงการ งานคลังและงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) ระบบ ERP เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินการมีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>ผู้รับผิดชอบ สำนักนโยบายและแผน สำนักการคลังและงบประมาณ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p>
<p>เกณฑ์ 4.3 การจัดการความรู้และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล</p> <p>Feedback : รวบรวมข้อมูลและองค์ความรู้</p>	<p>สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานทำหน้าที่หลักในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จาก</p>	<p>พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามโครงการสมาชิกวุฒิสภาพบประชาชน โดยประชาชนต้องสามารถตรวจเช็คผลการดำเนินการได้ตลอด 24 ชม. ในหลายช่องทาง หรือมีบริการแจ้งผลทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Tracking) และมีการเชื่อมโยงข้อมูลและการให้บริการกับหน่วยงานภายนอก</p>

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
<p>จากภายนอก หรือองค์ความรู้จากภาคธุรกิจ/เอกชน มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการประชาชน</p>	<p>การดำเนินการที่ผ่านมานำไปสู่การสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน โดยได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน 6 ช่องทาง และสามารถเข้าใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่าน Smart phone ทั้งในระบบ Android และ IOS มีการเชื่อมโยงระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับจังหวัด และอำเภอรวมทั้งหน่วยงานภาคีเครือข่ายในระดับกระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานองค์กรอิสระที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ(รางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการ พ.ศ.2563)</p>	<p>อาทิ ศูนย์ดำรงธรรม สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ตลอดจนมีการจัดทำฐานข้อมูลแสดงปัญหาแต่ละพื้นที่เพื่อนำไปเป็นข้อมูลให้สมาชิกวุฒิสภาดำเนินการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาของประชาชน</p> <p>ผู้รับผิดชอบ สำนักงานประธานวุฒิสภา และคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา</p>
<p>เกณฑ์ 4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบมีประสิทธิภาพ และใช้งานได้ Feedback: การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบครอบคลุมพันธกิจหลัก และการติดตามประเมินผลของการปรับรูปแบบเป็นดิจิทัล</p>	<p>กรมสุขภาพจิต สร้างคลังความรู้ของกรม นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาคูคลากร และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยประกอบไปด้วยข้อมูลเชิงสถานการณ์ ข้อมูลการดำเนินการของกรม ข้อมูลความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน (รางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการ พ.ศ.2561) กรมอนามัย การจัดการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศ และทำฐานข้อมูลกลางเพื่อการใช้ประโยชน์ จัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย (รางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการ พ.ศ.2561)</p>	<p>พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนกระบวนการด้านนิติบัญญัติ เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์และภารกิจหลักของสำนักงาน ด้วยการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สำนักงานมีข้อมูลที่ทันสมัยต่อการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมาย และการสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ตามหน้าที่และอำนาจของวุฒิสภา ร่วมกับการพัฒนาคูคลากรให้มีองค์ความรู้ และเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้รับผิดชอบ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p>

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

Feedback ก.พ.ร. ขั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
	<p>กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการพัฒนาสารสนเทศอย่างเป็นระบบ อันก่อให้เกิดการใช้ข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพด้วยระบบ CASE INTELLIGENCE : CI ซึ่งเป็นฐานข้อมูลกลางที่มีการเชื่อมฐานข้อมูลระบบสารสนเทศด้านการสืบสวนและสอบสวนคดีพิเศษแสดงให้เห็นว่ากรมสอบสวนคดีพิเศษมีการทบทวน ปรับปรุงผลการดำเนินการ ปรับปรุงกระบวนการ และสร้างนวัตกรรมใหม่ นอกจากนี้ ยังมีการขยายผลสร้างการเรียนรู้ให้แก่ประชาชน โดยได้นำองค์ความรู้ที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ภายในองค์กรไปสู่การถอดบทเรียนในเชิงการป้องกันการเกิดอาชญากรรมพิเศษ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีความพร้อมและมีสมรรถนะที่สูงขึ้นในการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ</p> <p>(รางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการ พ.ศ.2562)</p>	

แบบฟอร์มการวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงาน PMQA 4.0 ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. 2565

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร		
Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
<p>เกณฑ์ 5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ</p> <p>Feedback : การประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ประชาชน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● กรมการแพทย์ ปี 64 <ul style="list-style-type: none"> - แผนอัตรากำลังระยะ 5 ปี (ปัจจุบัน พ.ศ. 2563 - 2567) (เพื่อจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน โครงสร้างหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายกระทรวง) - การสรรหาเชิงรุก (ปรับปรุงการรับสมัครผ่านอินเทอร์เน็ต และสัมภาษณ์ผ่านทางระบบ Video Conference) - นำเทคโนโลยีมาใช้ในการประเมินผลระบบคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมการแพทย์ (e-PA) โดยใช้ผลการประเมินไปใช้ในการเลื่อนเงินเดือน รวมทั้งการนำไปสู่การให้รางวัลและสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ● กองบัญชาการกองทัพไทย ปี 63 <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนา platform เพื่อเป็นแอปพลิเคชันพื้นฐาน My RTARF ที่ทุกคนต้องใช้ เพื่อให้เข้าถึงข้อมูล ส่วนตัว รวมถึงระบบต่าง ๆ ที่ให้บริการด้านสวัสดิการผ่านช่องทางที่เป็นมาตรฐานและปลอดภัย ● กรมอนามัย ปี 62 <ul style="list-style-type: none"> - แผนบริหารกำลังคน (สร้างสมรรถนะใหม่) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นระบบที่น่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบและนำผลการประเมินมาปรับปรุงและใช้ในการพัฒนาบุคลากรได้ 2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาออกแบบระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สามารถเข้าถึงได้สะดวก ทุกที่ทุกเวลา 3. กำหนดทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารงานกลาง</p>

Feedback ก.พ.ร. ขั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
<p>เกณฑ์ 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์</p> <p>Feedback : การทำงานที่เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัวและสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>● กรมการแพทย์ ปี 64</p> <p>- เป็นศูนย์กลางในการช่วยเหลือประเทศต่าง ๆ ในด้านการวินิจฉัย ดูแลรักษา ร่วมกับสมาคมอุรเวชช์ ในการให้องค์ความรู้ กับประเทศในแถบกลุ่มแม่น้ำโขง และทำความร่วมมือกับสถานทูต ของประเทศต่าง ๆ ในประเทศไทย</p> <p>- ถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านโครงการพัฒนาเครือข่ายการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านโรคมะเร็งผ่านกระบวนการสอนสาธิตการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก และการตรวจเต้านมแก่บุคลากรสาธารณสุข</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนผ่านโครงการต่างๆ เช่น คุรุต้นแบบ 2. ส่งเสริมให้บุคลากรในทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมการดำเนินงานใหม่ๆ 3. สนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารงานกลาง</p>
<p>เกณฑ์ 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ</p> <p>Feedback : การค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร และนำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการสร้างให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี</p> <p>Feedback : การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ โดยสร้างความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐาน การเปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ ผ่านกระบวนการฝึกอบรมและสร้างองค์ความรู้</p>	<p>● กรมการแพทย์ ปี 64</p> <p>พัฒนาเครื่องมือเพื่อวัดความผูกพัน “New DMS Engagement Tool” เพื่อวัดความผูกพันของบุคลากรทุกระดับ และทุก Generation</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.ออกแบบระบบการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน (กายภาพ) ในการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและเป็นไปตามหลัก SHE เน้นความปลอดภัย 2. ออกแบบระบบการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร 3. นำผลการสำรวจความคิดเห็นมาออกแบบระบบการจัดสรรสิ่งจูงใจ ระบบปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งเกื้อหนุนการทำงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการสำรวจความคิดเห็น <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารงานกลาง</p>

Feedback ก.พ.ร. ขั้นตอนที่ 2 ปี 2564	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565
<p><u>Feedback</u> : การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินความผูกพันและผลลัพธ์ในการดำเนินงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงผลลัพธ์ในการดำเนินงาน</p>		
<p>เกณฑ์ 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม</p> <p><u>Feedback</u> : การพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤต (Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน</p>	<p>● กรมการแพทย์ ปี 64</p> <p>มีระบบการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรกรมการแพทย์ (เริ่มจากกระบวนการนำของผู้บริหาร กรมการแพทย์ เน้นการสร้าง ความผูกพัน ปรับเปลี่ยนกระบวนการ และทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนา สนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากร ในหลากหลายรูปแบบ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> นำแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานมาเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของรัฐสภา เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปแนวทางเดียวกัน พัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร สร้างรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้จากเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถตอบสนองต่อการทำงานในรูปแบบต่างๆ
<p><u>Feedback</u> : การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์การ ทั้งทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน</p>		<p>ผู้รับผิดชอบ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p>

แบบฟอร์มการวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงาน PMQA 4.0 ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. 2565

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ			
เกณฑ์ PMQA 4.0	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
<p>6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ</p> <p>Feedback ก.พ.ร. ขั้นตอนที่ 2 ปี 2564</p> <p>- การออกแบบกระบวนการไม่ครอบคลุมพันธกิจ และขาดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามตัวชี้วัดกระบวนการ</p>	<p><u>กรมการพัฒนาชุมชน (64)</u></p> <p>ได้กำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคำนึงถึงประสิทธิผลของผลผลิตการบริการและกระบวนการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กรโดยมีวิสัยทัศน์ คือ “เศรษฐกิจฐานรากมั่นคง และชุมชนพึ่งตนเองได้ ภายในปี 2565” เพื่อมุ่งสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในทุกระดับอย่างยั่งยืน โดยได้นำข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมาผนวกกับข้อมูลสารสนเทศด้านความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากเวทีการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ (Voice of Customer: VOC) นำเข้าสู่เวทีคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงเกณฑ์การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญที่จะทำให้กระบวนการทำงาน ให้เกิดความคุ้มค่ามีประสิทธิภาพสูงสุด โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือช่วยในการออกแบบและสนับสนุนการทำงาน และเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการและกระบวนการทำงานเป็นไปตามที่กำหนดไว้ และสื่อสารให้บุคลากร ได้ยึดถือปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานทุกครั้ง และถอดบทเรียนหลังการปฏิบัติเพื่อประเมินผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบผล กับข้อกำหนดที่สำคัญ และตัวชี้วัดที่กำหนด ในคู่มือการปฏิบัติงาน มีกระบวนการทำงาน ที่สำคัญ 7 กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการรวมกลุ่มองค์กร เครือข่าย 2) กระบวนการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน 3) กระบวนการลงทะเบียนผู้ประกอบการชุมชน 4) กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน 5) กระบวนการส่งเสริมช่องทางการตลาด 6) กระบวนการจัดหาเงินกองทุน 7) กระบวนการส่งเสริม</p>	<p>ดำเนินการทบทวน/ออกแบบกระบวนการ โดยนำ SIPOC Model มาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรัฐธรรมนูญ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ชาติ ระบบราชการ 4.0 เป็นต้น</p> <p>ซึ่งกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการนำมามาตรฐาน ISO มาใช้ในการออกแบบ/ทบทวนกระบวนการ ครอบคลุมพันธกิจ และมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามตัวชี้วัดกระบวนการ ยกตัวอย่างเช่น</p> <p><u>กระบวนการหลัก จำนวน 4 กระบวนการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กระบวนการสนับสนุนการพิจารณาและกลั่นกรองกฎหมาย (พันธกิจสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจด้านนิติบัญญัติและพันธกิจยกระดับการพัฒนางานด้านกฎหมายและงานวิชาการของวุฒิสภา) 2. กระบวนการสนับสนุนงานด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน (พันธกิจสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจด้านนิติบัญญัติ และพันธกิจยกระดับการพัฒนางานด้านกฎหมายและงานวิชาการของวุฒิสภา) 3. กระบวนการสนับสนุนการพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่งตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย (พันธกิจสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจด้านนิติบัญญัติ) 	<p>คณะอนุกรรมการฯ หมวด 6 /สำนักผู้รับผิดชอบกระบวนการ</p>

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เกณฑ์ PMQA 4.0	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
	<p>การออม กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ จำนวน 4 กระบวนการ ได้แก่</p> <p>1) กระบวนการพัฒนาบุคลากร 2) กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง 3) กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>4) กระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์</p>	<p>4. กระบวนการสนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติของวุฒิสภา(พันธกิจสนับสนุนภารกิจด้านการติดตาม เสนอแนะและเร่งรัดการปฏิรูปประเทศและการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ)และกระบวนการสนับสนุน 10 กระบวนการ</p> <p>1. กระบวนการเผยแพร่ผลการดำเนินงานของวุฒิสภาสู่สาธารณชน (พันธกิจพัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน)</p> <p>2. กระบวนการเผยแพร่ผลงานของคณะกรรมการธิการ (พันธกิจสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจด้านนิติบัญญัติ)</p> <p>3. กระบวนการบริการข้อมูลข่าวสารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (พันธกิจบริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่สมรรถนะสูง ทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาลและทันต่อการเปลี่ยนแปลง)</p> <p>4. กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (พันธกิจบริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่สมรรถนะสูง ทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาลและทันต่อการเปลี่ยนแปลง)</p> <p>5. กระบวนการด้านการคลังและงบประมาณ (พันธกิจบริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่สมรรถนะสูง ทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาลและทันต่อการเปลี่ยนแปลง)</p> <p>6. กระบวนการพัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (พันธกิจบริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่</p>	

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เกณฑ์ PMQA 4.0	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
		<p>สมรรถนะสูง ทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาลและทันต่อการเปลี่ยนแปลง)</p> <p>7. กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ การแปลงสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล(พันธกิจบริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่สมรรถนะสูง ทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาลและทันต่อการเปลี่ยนแปลง)</p> <p>8. กระบวนการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อสนับสนุนงานนิติบัญญัติ (พันธกิจบริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่สมรรถนะสูง ทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาลและทันต่อการเปลี่ยนแปลง)</p> <p>9. กระบวนการดำเนินการด้านต่างประเทศเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ของฝ่ายนิติบัญญัติของวุฒิสภาทั้งในระดับพหุภาคีและระดับทวิภาคี (พันธกิจสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจด้านนิติบัญญัติ)</p> <p>10. กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบลูกหนี้ยืมเงินราชการ(พันธกิจบริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่สมรรถนะสูง ทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาลและทันต่อการเปลี่ยนแปลง)</p> <p>(หากมีการทบทวนกระบวนการแล้วข้อมูลกระบวนการอาจมีการเปลี่ยนแปลง)</p>	

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เกณฑ์ PMQA 4.0	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
<p>6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและบริการ</p> <p>Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564</p> <p>- การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่าน Government Innovation Lab โดยอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)</p>	<p>กรมการพัฒนาชุมชน (64)</p> <p>การพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน หรือ จปฐ. ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนและพัฒนากระบวนการทำให้สามารถลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ที่จากเดิมใช้เวลา 180 วัน คงเหลือเพียง 120 วัน และการบูรณาการข้อมูลร่วมกับสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ บูรณาการฐานข้อมูลการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาคนแบบชี้เป้า : TPMAP เพื่อกำหนดกลยุทธ์การแก้ไขปัญหาความยากจน มุ่งยกระดับรายได้ของครัวเรือนยากจน ให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ด้วยการประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น และการพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านอื่น ๆ ภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ผ่านกระบวนการแก้ไขปัญหาความยากจน 4 ขั้นตอนคือ ชี้เป้าชีวิต แผนที่ชีวิต บริหารจัดการชีวิต และดูแลชีวิต โดยเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกับ แพลตฟอร์ม TPMAP Logbook เพื่อติดตามสถานการณ์และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเพื่อมุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตใน 5 มิติ ได้แก่ ด้านสุขภาพด้านการศึกษา ด้านรายได้ ด้านความเป็นอยู่ และด้านการเข้าถึงบริการของรัฐและติดตามการแก้ปัญหารายครัวเรือน ข้อมูลจะถูกบันทึกและติดตามผ่านระบบเดียวกันบน TPMAP Logbook ทำให้การแก้ปัญหามีความเป็นเอกภาพ ไม่ซ้ำซ้อน อีกทั้งยังสามารถให้หน่วยงานในส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค และรัฐบาลสามารถติดตามสถานการณ์ปัญหา และการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนสามารถส่งต่อข้อมูลให้กับหน่วยงานราชการองค์กรเอกชน และภาคีการพัฒนาที่เกี่ยวข้องมาใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ซึ่งจากการดำเนินงานส่งผลให้ได้รับการ</p>	<p>ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จากหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) และดำเนินการทบทวนปัญหา อุปสรรค และตัวชี้วัดของกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และค้นหานวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และโดดเด่นที่นำมาใช้ในกระบวนการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สามารถแก้ไขปัญหาที่ทับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อสมาชิกวุฒิสภาและผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูง</p>	<p>ฝ่ายเลขานุการ/ คณะอนุกรรมการฯ หมวด 6 /สำนักผู้รับผิดชอบ กระบวนการ/สำนักที่มี การสร้างนวัตกรรม</p>

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เกณฑ์ PMQA 4.0	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
	สนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาคี สนับสนุนอุปกรณ์ในการประกอบอาชีพเพื่อแก้ไขปัญหาครัวเรือนยากจน คิดเป็นมูลค่า 7,358,800 บาท โดยมีครัวเรือนยากจนเป้าหมาย จำนวน 15,429 ครัวเรือน ได้รับการพัฒนาและมีรายได้ผ่านเกณฑ์ จปฐ. แล้ว จำนวน 15,040 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 97.47		
<p>6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างความมีประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน</p> <p>Feedback ก.พ.ร. ขั้นตอนที่ 2 ปี 2564</p> <p>- การวิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม เช่น ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรงทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว</p>	<p>สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (58)</p> <p>❶ มีการกำกับ ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานและงบประมาณจากการประชุมของผู้บริหาร และจากระบบ GFMS และระบบการติดตาม ตามยุทธศาสตร์ของระบบ DHC โดยมีการรายงานเป็นรอบ 3, 6,9,12 เดือน</p> <p>❷ มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของ สป.สธ เพื่อใช้ในการควบคุมติดตาม เช่นร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายรวม ร้อยละของต้นทุนต่อหน่วยที่ลดลง โดยกลุ่มคลังและพัสดุ ต้นทุนค่าเวชภัณฑ์ และยาที่ลดลง จากการจัดซื้อยาร่วม</p> <p>❸ ผู้บริหารทุกระดับของ สป.สธ.ได้มีการติดตามในการประชุม สป.สตก.TBM. เพื่อไปปรับกับแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาในระบบงานได้อย่างรวดเร็ว ป้องกันและแก้ปัญหาทุกระดับสามารถทำงานได้เร็วขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ</p> <p>รวมทั้งได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารการเงินการคลัง (CFO) เพื่อทำหน้าที่พัฒนากลไกการดำเนินการบริหารการเงินการคลังและพัฒนาระบบบัญชีและข้อมูลสารสนเทศการเงินการคลังในระดับปฏิบัติการให้มีความถูกต้องครบถ้วน เพื่อลดต้นทุนให้ต่ำลงแต่คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขที่เพิ่มขึ้น ได้แก่ (1) การส่งข้อมูลการบริการ โดยมีการรายงานต้นทุน Unit Cost แบบ Quick method ให้ผู้บริหารรับทราบ</p>	<p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ดำเนินการนำระบบมาตรฐาน ISO มาใช้ในการเพิ่มมาตรฐานในแต่ละกระบวนการทำงานและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการการวิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่ แผนเพิ่มประสิทธิภาพจัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด การประเมินผลการควบคุมภายในของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นต้น มีการกำหนดตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานฯ โดยกำหนดให้มีการขับเคลื่อนสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) ซึ่งมีการดำเนินการเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรและพลังงาน เช่น มีมาตรการรองรับการเป็นสำนักงานสีเขียว (การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานไฟฟ้า ประปา ปริมาณของเสีย ปริมาณเชื้อเพลิง ปริมาณการใช้กระดาษรายการจัดซื้อจัดจ้าง) 	<p>ฝ่ายเลขานุการฯ/คณะอนุกรรมการฯ หมวด 6 /สำนักงานคลังและงบประมาณ /สำนักผู้รับผิดชอบกระบวนการ/</p>

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เกณฑ์ PMQA 4.0	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
	<p>(2) การจัดการระบบบริการเพื่อให้มีต้นทุนบริการลดลง เช่น การใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อลดต้นทุน การส่งต่อเฉพาะภายในเครือข่าย สป.สธ.</p> <p>3) ควบคุมค่าใช้จ่ายของหน่วยบริการ ได้แก่ ค่าแรง (Labor cost : LC) ค่าวัสดุ (Material cost:MC)งบลงทุน (Capital cost:CC) ค่าใช้จ่ายดำเนินการ (Operating cost : OC) 4) จัดทำรายงานต้นทุนผลผลิตต่อหน่วย โดยหน่วยงานจัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด เปรียบเทียบกับผลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตระหว่างปีงบประมาณ 5) บริหารต้นทุนค่ายาและเวชภัณฑ์/พัสดุของหน่วยบริการ</p>	<p>4. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในแต่ละกระบวนการ แต่มีเพียงบางกระบวนการมีการคำนวณการลดใช้ทรัพยากร</p> <p>ปัญหาและอุปสรรค ที่ผ่านมามีการวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานของทุกสำนักและมีการวิเคราะห์ต้นทุนในภาพรวม และขาดข้อมูลคู่เทียบ)</p>	
<p>6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์</p> <p>Feedback ก.พ.ร. ชั้นตอนที่ 2 ปี 2564</p> <p>- การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์กรโดยการติดตามควบคุมตัวชี้นำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันที่วงที่ การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p><u>จังหวัดอำนาจเจริญ (64)</u></p> <p>มีวิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายผลผลิตตามประเด็นการพัฒนาและยุทธศาสตร์ของจังหวัด และตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดโดยการถ่ายทอดกระบวนการทำงานที่สำคัญของจังหวัดไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล จัดทำข้อตกลงร่วมกันในการปฏิบัติงานโดยหัวหน้าส่วนราชการทำคำรับรองการปฏิบัติราชการต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ระดับหน่วยงานให้บุคลากรจัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล และกำหนดตัวชี้วัดภาพรวมกระบวนการควบคุม กำกับ ดูแล ให้มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน จัดระบบการควบคุมกระบวนการเพื่อสร้างพื้นฐานของระบบการบริการจัดการประจำวันที่มีประสิทธิภาพ โดยจัดระบบการควบคุมกระบวนการใน 3 ส่วนได้แก่ 1) การควบคุมก่อน (Pre-control) เช่น จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน นำคู่มือกระบวนการสร้างคุณค่าเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปปฏิบัติ การกำกับติดตามการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานและคู่มือการปฏิบัติงาน</p>	<p>1. ดำเนินการกำหนดให้มีการติดตามควบคุมตัวชี้นำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้ เช่น วิธีการตรวจสอบคุณภาพของการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้มีความถูกต้องใน 2 มิติ ได้แก่ ความถูกต้องตามมติที่ประชุม (Content) และความถูกต้องเชิงรูปแบบ (Format) และเพื่อให้ทราบถึงผลสะท้อนกลับ (Feedback) ที่มีต่อการรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับการออกแบบกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงานตลอดจนตัวชี้วัดและจุดควบคุมแต่ละกระบวนการงาน โดยได้นำความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้</p>	<p>ฝ่ายเลขานุการ/คณะอนุกรรมการฯ หมวด 6</p>

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เกณฑ์ PMQA 4.0	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
<p>- การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน</p> <p>ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย</p>	<p>2) การควบคุมขณะเกิด (Con-current Control) เช่น การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารหลักฐานก่อนการอนุมัติ การวัดความพึงพอใจ ณ จุดบริการ 3) การควบคุมตามหลัง (Post - Control) และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอก</p> <p><u>กรมการพัฒนาชุมชน (64)</u></p> <p>การบริหารจัดการกระบวนการภายใต้ภาวะวิกฤต</p> <p>จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019(COVID - 19) กลายเป็นโรคระบาดครั้งใหญ่ของโลก ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ รวมทั้งประเทศไทยต้องชะงักงัน สินค้าอุปโภคบริโภคได้รับผลกระทบอย่างหนัก กรมการพัฒนาชุมชนจึงได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติในระดับครัวเรือน โดยสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการปลูกผักสวนครัวทุกครัวเรือนทั่วประเทศ เพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในระดับครอบครัวและชุมชน โดยเน้นการพึ่งตนเอง และสร้างความสามัคคีของคนในชุมชน เพื่อให้รอดพ้นจากวิกฤตในครั้งนี้ ภายใต้การดำเนินงาน น้อมนำแนวพระราชดำริของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีสู่แผนปฏิบัติการ 90 วัน ปลูกผักสวนครัว เพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารและกำหนดเป็น Quick Win Project เพื่อแก้ไขสถานการณ์ด้านอาหารโดยมีจุดควบคุมเพื่อให้เกิดความสำเร็จ คือ การกำหนดให้ผู้ค้าต้องทำก่อนเพื่อเป็นแบบอย่างให้คนในชุมชน โดยได้ความร่วมมือ จาก ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอผู้นำส่วนราชการ ผู้นำชุมชน ในการเป็นต้นแบบให้ประชาชน ซึ่งโครงการฯ นี้ช่วยเหลือให้คนไทยลดรายจ่ายจากการซื้อผักมาบริโภคในระดับครัวเรือนโดย 1 ครัวเรือนสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ 50 บาทต่อวัน ถ้า 12 ล้านครัวเรือนจะลดรายจ่ายวันละ 600 ล้านบาท หรือประมาณ</p>	<p>ส่วนเสียมาพิจารณากำหนดมาตรฐานการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย และมีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและกำหนดตัววัดควบคุม ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก และสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาอย่างทันที่</p> <p>2. ดำเนินการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน ซึ่งการป้องกันความเสี่ยงอันเกิดจากภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินอัคคีภัย แผ่นดินไหว อุทกภัย เหตุการณ์ไฟฟ้าดับหรือไฟฟ้าขัดข้อง เหตุการณ์กรณีสถานการณ์ทางการเมือง/การชุมนุม เหตุการณ์วัตถุระเบิดและวัตถุต้องสงสัยต่าง ๆ มีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้เป็นไปตามแผนการบริหารจัดการสถานการณ์ อันประกอบ แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันการกระทบต่อการจัดการกระบวนการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และยังได้มีการทำแผนการรองรับการบริหารความเสี่ยงในการจัดการเหตุภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่มีต่อระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและการปฏิบัติการบนไซเบอร์ อาทิ แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา แผนรองรับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล และการปฏิบัติการบนไซเบอร์ พ.ศ. 2562 – 2565 และแผนการบริหารความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล พ.ศ. 2562 – 2565</p>	

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เกณฑ์ PMQA 4.0	ตัวอย่างหน่วยงานที่เป็นเลิศ	กิจกรรม/การดำเนินงาน ปี 2565	ผู้รับผิดชอบ
	<p>200,000 ล้านบาทต่อปี ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 2 จัดความหิวโหย มีครัวเรือน ที่เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น จำนวน 12,601,491 ครัวเรือนเกิดผลลัพธ์ ชุมชนมีความมั่นคงทางด้านอาหาร มีภูมิคุ้มกันและสิ่งแวดล้อมที่นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน เกิดการลดรายจ่ายในครัวเรือนการปลูกพืชผักสวนครัวสู่การขยายผลพื้นที่สาธิตระยะสีเขียว, ลดการใช้ถุงพลาสติกและการประหยัดพลังงาน, เกิดศูนย์เรียนรู้เมล็ดพันธุ์พืชและพันธุ์สัตว์ จำนวน 76 จังหวัด ๆ ละ 1 แห่ง และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/การแบ่งปัน ผู้นำชุมชนสามารถพัฒนาชุมชนของตนเอง บูรณาการงานและเป็นแกนหลักในการบริหารจัดการชุมชนให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืนได้ และในท่ามกลางวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ชุมชนมีผู้นำที่มีศักยภาพสามารถบริหารจัดการชุมชนให้มีความมั่นคงทางด้านอาหาร มีภูมิคุ้มกันและมีการดูแลสิ่งแวดล้อมนำไปสู่การพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน</p>	<p>เป็นต้นอีกทั้งมีแผนเตรียมความพร้อมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับต่อเหตุการณ์ที่เกิดจากโรคระบาดร้ายแรงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและมีการเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และจัดการโดยวิธีการ กำหนดนโยบายป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การประชุมผ่านช่องทางดิจิทัลและการจัดทำระบบสนับสนุนการทำงานที่บ้านของบุคลากรเพื่อสร้างความสะดวกและเอื้อต่อการปฏิบัติงานสนับสนุนวุฒิสภาและประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	