

**สรุปภาพรวมผลการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)
ของกรมโยธาธิการและผังเมือง ประจำปี พ.ศ. 2561**

หมวดที่	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ 4.0	จุดที่ควรพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0
หมวด 1 การนำองค์การ		<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรมีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติผ่านกระบวนการสื่อสารของหน่วยงานอย่างชัดเจน ทั้งจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ ทั้งระบบการสื่อสารภายใน และการสื่อสารไปยังเครือข่าย พร้อมการวัดประสิทธิผลของการรับสาร เพื่อให้การดำเนินการตามพันธกิจและหน้าที่ขององค์การสามารถถ่ายทอดลงไปทุกภาคส่วนให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองการบรรลุยุทธศาสตร์หน่วยงาน ยุทธศาสตร์ชาติ และมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์ของประชาชน ■ ควรมีการวางแผนและมีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก เพื่อให้้องค์การมีความโปร่งใส มีตัววัดในการติดตามป้องกันและมีการปรับปรุงตัววัดอย่างสม่ำเสมอ มีการส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส ■ ควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆ โดยมีการกำหนดแนวทาง แผนการดำเนินการ และเป้าหมายการดำเนินการร่วมกันอย่างชัดเจน ■ ควรแสดงให้เห็นถึงแนวทางในการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม เช่น มีการประเมินความเสี่ยงโครงการ มีมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหา การติดตามผลทั้งในระยะสั้น ระยะยาว การรวบรวมข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้การดำเนินงานดังกล่าวควรใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรแสดงให้เห็นว่า ยุทธศาสตร์ขององค์การ เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันมีการวางแผนบนพื้นฐานของข้อมูลผ่านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน และมีช่องทางการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน มีการคาดการณ์ การเปลี่ยนแปลง และมีแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น ■ ควรมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์การกับยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจส่งผลกระทบต่อแผนงานและส่งผลกระทบต่อประเทศในมิติต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข เพื่อค้นหาจุดเสี่ยงที่ต้องควบคุมและเฝ้าระวัง ■ ควรแสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์กับแผนงานด้านอื่นๆของหน่วยงาน ว่าได้มีการเชื่อมโยงทรัพยากรต่างๆ ทั้งบุคลากร ข้อมูล สารสนเทศของหน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

หมวดที่	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ 4.0	จุดที่ควรพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0
		<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรแสดงให้เห็นถึงระบบติดตามรายงานผล การเตรียมการแก้ไขกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การรายงานผลต่อสาธารณะ และการใช้ประโยชน์จากรายงานผลไปสู่การคาดการณ์ และการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูล และสารสนเทศรวมถึงผลประโยชน์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการ ค้นหาความต้องการและความคาดหวัง และวางนโยบายในเชิงรุก ■ ควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อการเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการนำสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปสู่การปรับปรุงผลผลิตและบริการที่ชัดเจนจนเกิดเป็นนวัตกรรมการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ ■ การพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีการตอบสนองกลับอย่างรวดเร็ว มีการติดตามรายงานผลต่อผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และจัดการ ความรู้		<ul style="list-style-type: none"> ■ เพื่อให้การติดตามตัวชี้วัด และการรวบรวมสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีการวางแผนนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ประโยชน์ในการรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดต่างๆ มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพพร้อมใช้ มีการออกแบบระบบให้เหมาะสมกับผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มแต่ละระดับ เช่น ข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจบนฐานข้อมูล ข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชน เป็นต้น ■ ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้ประโยชน์จากผลวิเคราะห์ เพื่อการแก้ปัญหา ค้นหาสาเหตุ คาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้น และตอบสนองต่อปัญหาทั้งในเชิงนโยบายและในเชิงปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก ■ ควรมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้และใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ เพื่อการสร้างนวัตกรรม ■ ควรมีการวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาเป็นระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบเพื่อความรวดเร็วในการติดตามงาน ลดต้นทุน เชื่อมโยงข้อมูล และสร้างนวัตกรรม และควรมีตัววัดการบรรลุตามแผนงานอย่างชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่าการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลดังกล่าวจะประสบความสำเร็จ

หมวดที่	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ 4.0	จุดที่ควรพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร		<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรมีแนวทาง/แผนการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งการสรรหา การพัฒนา และการรักษาบุคลากรให้คงอยู่ เช่น การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจนการสร้างแรงจูงใจ การสร้างความผูกพัน มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมและทัศนคติการทำงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถที่หลากหลาย มีการวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ความรู้ด้านดิจิทัล สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อแรงจูงใจ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของบุคลากร เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การวางแผนการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และความคาดหวังของบุคลากร
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ		<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process) ตั้งแต่ผู้ส่งมอบไปจนถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดของกระบวนการต่างๆ ซึ่งจะทำให้ทราบว่าในกระบวนการประกอบด้วยขั้นตอนอะไรบ้าง ใครเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จุดเชื่อมต่อประสานงานอยู่ตรงไหน ซึ่งจะนำไปสู่การบูรณาการการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป รวมทั้ง ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการต่างๆ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน สร้างนวัตกรรมการทำงานและการให้บริการ โดยควรวางแผนพัฒนาอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอย่างชัดเจน
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ		<ul style="list-style-type: none"> ■ การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินการในแต่ละเรื่องชัดเจน และควรมีความท้าทาย เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานจะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการปฏิบัติงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควรหลีกเลี่ยงการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นระดับความสำเร็จ เนื่องจากระดับความสำเร็จเป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานได้ตามระดับที่กำหนด ยังไม่ใช้การวัดผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่แท้จริง ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่แสดงถึงผลลัพธ์การดำเนินงานที่มีความชัดเจนสะท้อนความสำเร็จของการดำเนินการ ตัวชี้วัดที่มีการวัดผลดำเนินการในทุกปี ควรแสดงผลการดำเนินงานของปีก่อน เพื่อให้เห็นว่าการกำหนดค่าเป้าหมายของหน่วยงานกำหนดมาจากฐานข้อมูลใดและมีการตั้งค่าเป้าหมายที่ท้าทายเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด

คะแนน PMQA 4.0 (*100)

หมวด	ผลการประเมินตนเองจากหน่วยงาน	ผลการประเมินจากผู้ตรวจ
หมวด 1 การนำองค์การ	350.00	250.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	500.00	225.00
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	375.00	75.00
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้	325.00	175.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	500.00	350.00
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	375.00	150.00
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	363.33	270.00
คะแนนรวม (500) คะแนน	398.33	213.57
เป็นระบบราชการ	3.19	1.71

ผลการประเมินตนเองจากหน่วยงาน		ผลการประเมินจากผู้ตรวจ	
หมวดที่เป็นจุดเด่นขององค์การ คือ			
500.00	หมวด 2: การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		
500.00	หมวด 5: การมุ่งเน้นบุคลากร		
หมวดที่ควรมีการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้น คือ			
350.00	หมวด 1: การนำองค์การ	350.00	หมวด 5: การมุ่งเน้นบุคลากร
375.00	หมวด 3: การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
325.00	หมวด 4: การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้		
375.00	หมวด 6: การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ		
363.00	หมวด 7: ผลลัพธ์การดำเนินการ		
หมวดที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ			
		250.00	หมวด 1: การนำองค์การ
		225.00	หมวด 2: การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
		75.00	หมวด 3: การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		175.00	หมวด 4: การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้
		150.00	หมวด 6: การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
		270.00	หมวด 7: ผลลัพธ์การดำเนินการ