

**สรุปผลความก้าวหน้า
การดำเนินงาน
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(รอบ 9 เดือน : ตุลาคม 2562 – มิถุนายน 2563)**



PMQA #หมวด 1

Kanban Board

ผลการดำเนินการรอบ 9 เดือน

TO DO

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ประเด็น 1.1

ประเด็น 1.2

ประเด็น 1.3

ประเด็น 1.4

DOING

สิ่งที่กำลังดำเนินการ

DONE

สิ่งที่ดำเนินการแล้ว

สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน

ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจน ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ

ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับขององค์การอย่างทั่วถึง

ส่วนราชการมีระบบการสื่อสารภายในองค์การทั่วถึงรวดเร็ว ทันการณ์

สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

พิจารณาและคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวกและเชิงลบทั้งทางตรงและทางอ้อม

มีการใช้กลไกของคณะอนุกรรมการวิสามัญที่อยู่ภายใต้คณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภาที่มีการดำเนินการติดตามอยู่ เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนให้ ฝ่ายบริหาร (กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง) ดำเนินการในการกิจต่าง ๆ ภายในกรอบเวลา ที่ได้แจ้งต่อคณะกรรมการฯ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาด้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์

กำหนดตัวชี้วัดผลงานของโครงการ โดยให้มีการวัดถึงความสำเร็จของกิจกรรมในการนำเอาความรู้ไปต่อยอดและขยายผล ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของโครงการจะได้ความรู้ที่ได้รับไปสู่การใช้ประโยชน์และสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในท้องถิ่นนั้น ๆ

แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแล ที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันทุจริต

มาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

มีตัววัดในการตรวจสอบติดตาม ป้องกันการทุจริต และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ

มาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active)

เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ

มีดัชนีความโปร่งใสในการประเมินโดยองค์การอิสระและมีผลลัพธ์ที่ดี

มีการส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส

ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอก

กฎหมายที่ผ่านความเห็นชอบของวุฒิสภา และประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ซึ่งอาจมีความไม่สมบูรณ์หากไม่มีการออกกฎหมายอนุบัญญัติ และทำให้เกิดผลกระทบในด้านต่าง ๆ ต่อการบังคับใช้กฎหมาย ดังนั้น วุฒิสภามีกลไกการติดตามการออกกฎหมายอนุบัญญัติ โดยมีคณะอนุกรรมการติดตามมติของวุฒิสภา ในคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา จึงมีการติดตามการออกกฎหมายอนุบัญญัติ โดยมีกรอบความอนุเคราะห์ไปยังคณะกรรมการวิสามัญประจำวุฒิสภาทั้ง 26 คณะ เพื่อช่วยกันติดตามการออกกฎหมายอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการนั้น ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการฯ ทำหน้าที่สนับสนุนการติดตามการออกกฎหมายอนุบัญญัติ

มีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและก่อให้เกิดบริการผ่านเครือข่าย

ผู้บริหารส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศ และนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน

ส่วนราชการมีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

ปรับปรุงกระบวนที่เอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน

สร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์

ส่วนราชการมีการติดตามตัววัด โดยมีการวิเคราะห์เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์และกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

ประเมินความเสี่ยงโครงการกระบวนการและยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง

เตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

กำหนดตัวชี้วัดและติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

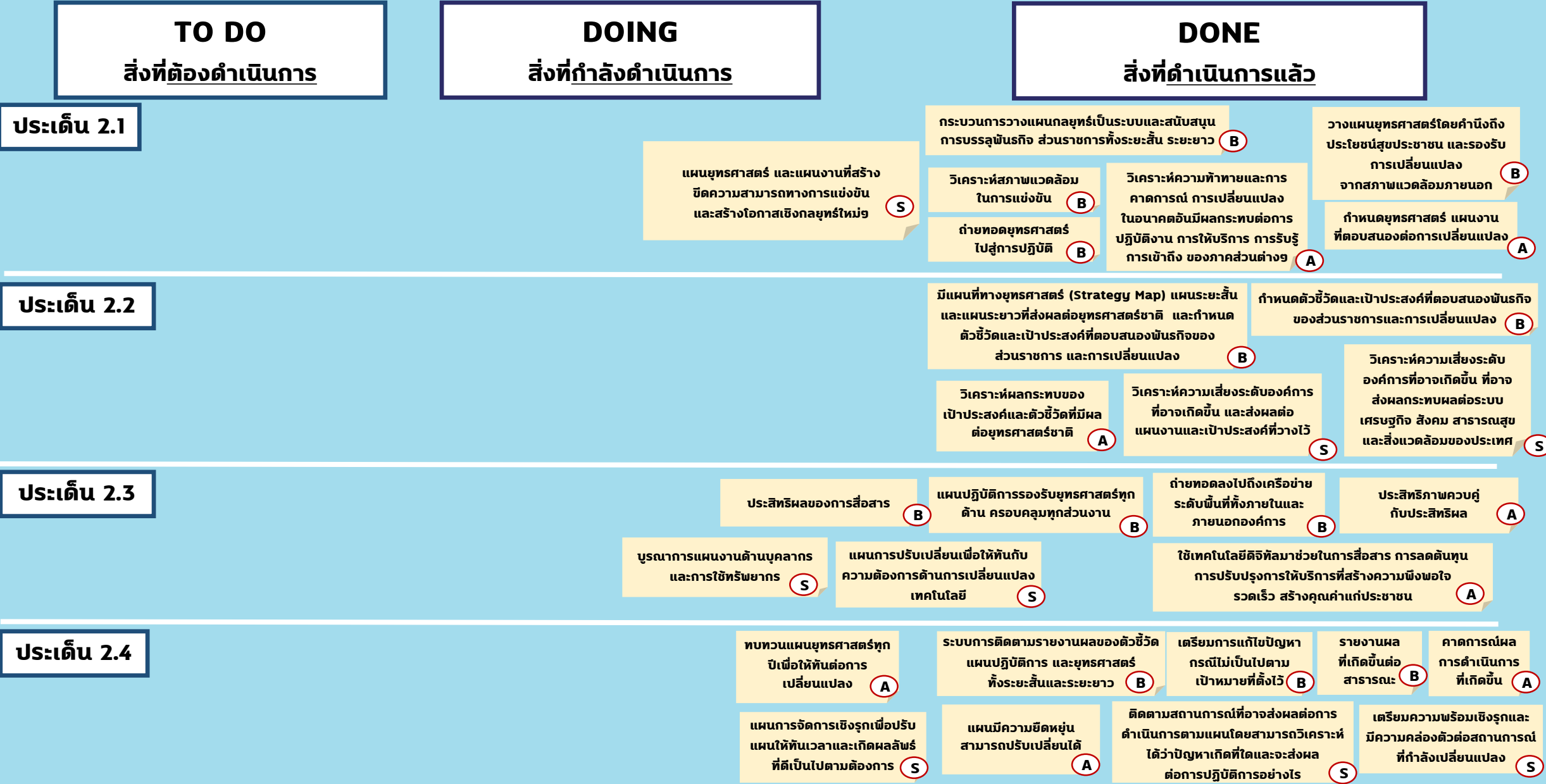
รวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วน

ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัย เพื่อติดตามตัวชี้วัด และผลการดำเนินการ

PMQA #หมวด2

Kanban Board

ผลการดำเนินการรอบ 9 เดือน



PMQA #ทบ๓3

Kanban Board

ผลการดำเนินการรอบ 9 เดือน

TO DO

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

DOING

สิ่งที่กำลังดำเนินการ

DONE

สิ่งที่ดำเนินการแล้ว

ประเด็น 3.1

มีการจัดทำแบบรับฟังความคิดเห็นและประเมินผล (ออนไลน์) ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยอยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลเพื่อ จัดกลุ่ม/หมวดหมู่ความต้องการ (segmentation) และส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปรับปรุงต่อไป

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์การ เพื่อวิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น และ กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังทั้งปัจจุบันและอนาคต

ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนอง
ความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric)

**ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยี
สารสนเทศ/ดิจิทัลและ
ช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่**

รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ
จากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วน
ส่วนเสียในรูปแบบต่าง ๆ

ค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง
ของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
นำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น

ประเด็น 3.2

**ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์
ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน**

นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก

บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๑ เพื่อแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น และเป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม

ประเด็น 3.3

สร้างนวัตกรรม
การให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนอง
ความต้องการเฉพาะกลุ่ม

**มีกระบวนการในการทบทวนและ
การปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง**

มีช่องทางการสื่อสาร
ที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการ และ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ
 เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service) และ
 เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ฯที่ตอบสนองความต้องการภาพรวม

ประเด็น 3.4

มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
ที่สามารถเข้าถึงได้

มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ทำให้
ความสะดวกในการร้องเรียนของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
และการตอบสนองกลับต่อข้อ
ร้องเรียน (Response)

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน

มีการตอบสนองกลับ
ต่อข้อร้องเรียน
อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหา
อย่างทันการณ์

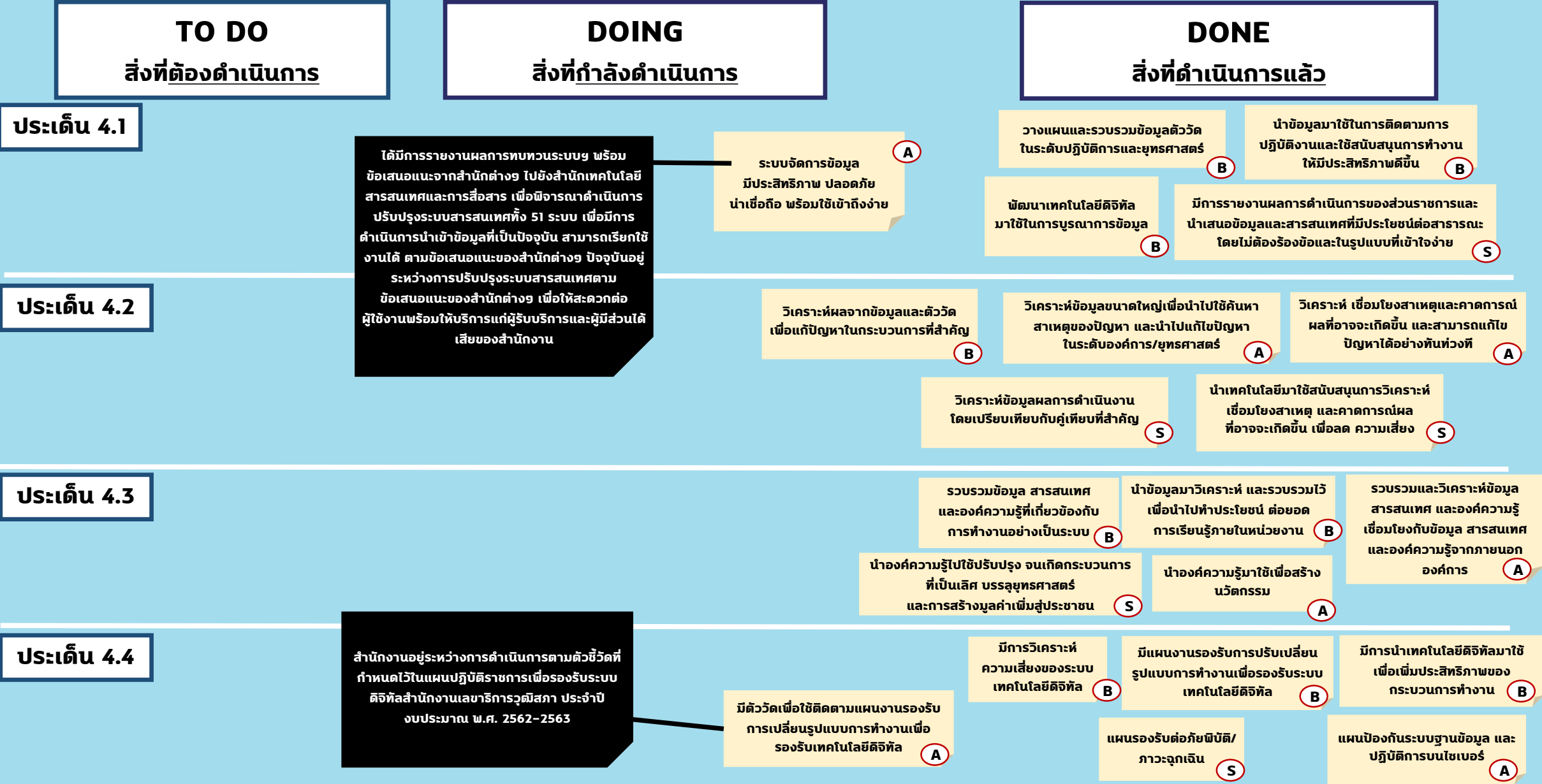
มีการตอบสนอง
กลับต่อข้อร้องเรียน
อย่างรวดเร็ว
ทันการณ์

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)

PMQA #หมวด4

Kanban Board

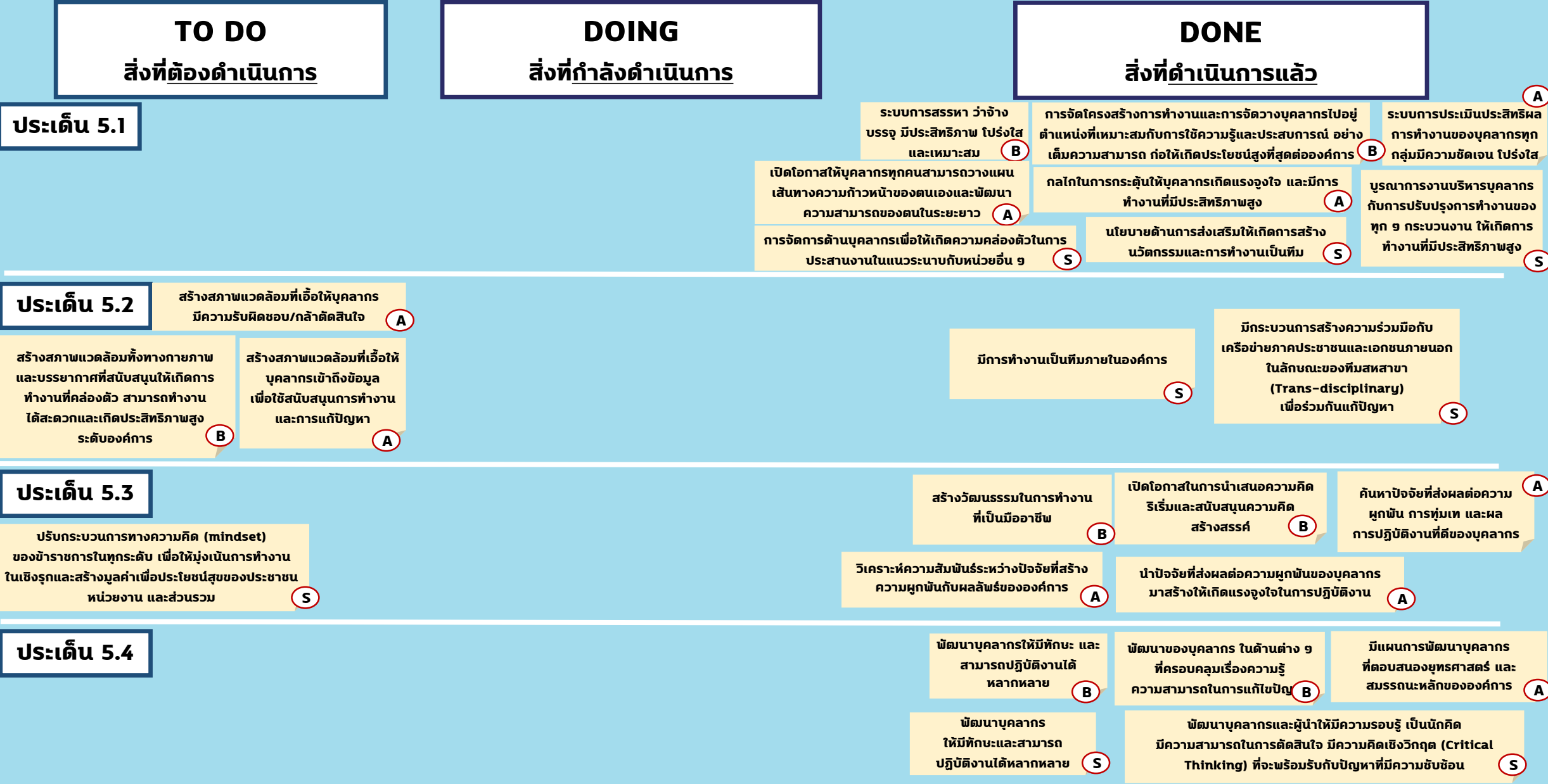
ผลการดำเนินการรอบ 9 เดือน



PMQA #หมวด5

Kanban Board

ผลการดำเนินการรอบ 9 เดือน



Kanban Board

ผลการดำเนินการรอบ 9 เดือน

TO DO

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

DOING

สิ่งที่กำลังดำเนินการ

DONE

สิ่งที่ดำเนินการแล้ว

ประเด็น 6.1

**ประสานงานในกระบวนการที่
ต้องผ่านหลายส่วนราชการ
เพื่อให้เกิดประสิทธิผล**

ออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้น
จนจบ (End-to-end process design)
เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่มี
เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม

ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ติดตามควบคุมกระบวนการโดยการใช้ข้อมูล
ร่วมกับเครือข่ายจากภายนอก

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการ
และการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

ประเด็น 6.2

มีเพียงการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ในระดับประเทศ

บริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการ
สนับสนุนอย่างเป็นระบบ 

กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตาม
ควบคุมการดำเนินการ

มีกระบวนการที่ได้มีการนำนวัตกรรม
และเทคโนโลยีมาใช้ในการให้ความ
สะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร

มีนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และ
โดดเด่นที่นำมาใช้ในการกระบวนการของสำนักงานเลขาธิการ
วุฒิสภา สามารถแก้ไขปัญหาที่ทับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อสูง
ต่อสมาชิกวุฒิสภาและผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น 6.3

ใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

**การวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนใน
ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการ
หลักและกระบวนการสนับสนุน**

**วางแผนการลดต้นทุน
ทั้งระยะสั้นและระยะยาว**

3 ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
จากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปัน
ทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน A

**ติดตามผลการลดต้นทุน
และเพิ่มประสิทธิภาพ**

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรม ในการลดต้นทุน

ประเด็น 6.4

บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

มีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม
ควบคุมกระบวนการ (leading
Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่ง
สัญญาณ เพื่อการคาดการณ์
ความสำเร็จของกระบวนการ

**การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลด
ผลกระทบจากความเสียหาย การ
เตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับ
เหตุการณ์**