

ระบบราชการ 4.0

โดย

นางสาววิริยา เนตรน้อย
นางสาวบุษยา เจริญผล
สำนักงาน ก.พ.ร.

ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ

Technology
Innovation
SYSTEM

หัวข้อการบรรยาย

- 01** กรอบการประเมิน และเกณฑ์การวัดผลการพัฒนาศักยภาพองค์กรสู่การเป็นระบบราชการ 4.0
- 02** ระบบราชการ 4.0 และ PMQA 4.0
- 03** Feedback Report รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ประจำปี พ.ศ 2563 ของ กอ.รมน.

กรอบการประเมินส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

NEW

กรอบการประเมินโดยกำหนดให้มีตัวชี้วัดที่ประเมินประสิทธิผลและศักยภาพของหน่วยงาน

ปี 2564

ปี 2563

องค์ประกอบการประเมิน

1 การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base) (ร้อยละ 70) (3-5 ตัวชี้วัด)

- 1.1 ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล โดยเฉพาะนโยบายเร่งด่วน เช่น การฟื้นฟูเศรษฐกิจ มติคณะรัฐมนตรี ภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ (Agenda KPI)
- 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิรูปประเทศในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ (บังคับ ส่วนราชการระดับกรม)
- 1.3 ผลการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญที่เป็นการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันหลายหน่วยงาน (Joint KPIs) เช่น อุบัติเหตุทางถนน ป่าไม้ ชยะ อากาศ คุณภาพแหล่งน้ำ
- 1.4 ผลการดำเนินงานตามภารกิจพื้นฐาน งานประจำ งานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานตามกฎหมาย ภารกิจในพื้นที่/ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด (Function KPI / Area KPI)

2 การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) (ร้อยละ 30) (1 ตัวชี้วัด)

2. ผลการพัฒนาศักยภาพองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ประกอบด้วย
 - 2.1 การพัฒนาองค์การสู่ดิจิทัล (ร้อยละ 15) เลือกจากประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
 - การพัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitize Data) ทั้งข้อมูลที่ใช้ภายในหน่วยงาน และข้อมูลที่จะเผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก/สาธารณะ เพื่อนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data)
 - การเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูล (Sharing Data)
 - การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นกลไกหลักในการดำเนินงาน (Digitalize Process) เพื่อนำไปสู่การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจ (Decision Making)
 - การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ หรือการให้บริการ (e-Service)
 - 2.2 การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) (ร้อยละ 15)

1 Function Base

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐาน งานประจำ งานตามหน้าที่ปกติ หรืองานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานตามกฎหมาย กฎ นโยบายของรัฐบาล หรือมติคณะรัฐมนตรี

2 Agenda Base

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจยุทธศาสตร์ แนวทางปฏิรูปภาครัฐ นโยบายเร่งด่วน หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ

3 Area Base

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นที่/ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด

4 Innovation Base

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงาน งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อไปสู่ระบบราชการ 4.0

5 Potential Base

ศักยภาพในการดำเนินการของส่วนราชการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี



เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดผลการพัฒนาศักยภาพองค์กรสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 : การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (น้ำหนักร้อยละ 15)

ข้อมูลพื้นฐาน		คะแนนชั้นตอนที่ 1 ปี 63
กลุ่มที่ 1 (0-299 คะแนน)	Min	0
	Max	298.75
	Average	242.40
กลุ่มที่ 2 (300-350 คะแนน)	Min	299.97
	Max	349.28
	Average	326.36
กลุ่มที่ 3 (351-399 คะแนน)	Min	350.58
	Max	395.19
	Average	373.34
กลุ่มที่ 4 (400 คะแนนขึ้นไป)	Min	400.26
	Max	464.09
	Average	420.24

แบ่งเกณฑ์การประเมินออกเป็น 3 แบบ

แบบที่ 1: ส่วนราชการที่มีคะแนนผลการประเมินในชั้นตอนที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 **ต่ำกว่า 350 คะแนน**

เป้าหมายขั้นต่ำ (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)
240 (ค่าเฉลี่ยคะแนนกลุ่มที่ 1: 0-299 คะแนน)	-	350

แบบที่ 2: ส่วนราชการที่มีคะแนนผลการประเมินในชั้นตอนที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 **ตั้งแต่ 350 - 399 คะแนน**

เป้าหมายขั้นต่ำ (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)
325 (ค่าเฉลี่ยคะแนนกลุ่มที่ 2: 300-350 คะแนน)	คะแนนปี 63	คะแนนปี 63 + 8%

แบบที่ 3: ส่วนราชการที่มีคะแนนผลการประเมินในชั้นตอนที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 **ตั้งแต่ 400 คะแนนขึ้นไป**

เป้าหมายขั้นต่ำ (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)
370 (ค่าเฉลี่ยคะแนนกลุ่มที่ 3: 351-399 คะแนน)	คะแนนปี 63	คะแนนปี 63 + 2%

หัวข้อการบรรยาย

01 ระบบราชการ 4.0 และ PMQA 4.0

02 Feedback Report รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ประจำปี พ.ศ 2563 ของ กอ.รมน.

01 ระบบราชการ 4.0 และ PMQA 4.0



แนวคิดระบบราชการ 4.0



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

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



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

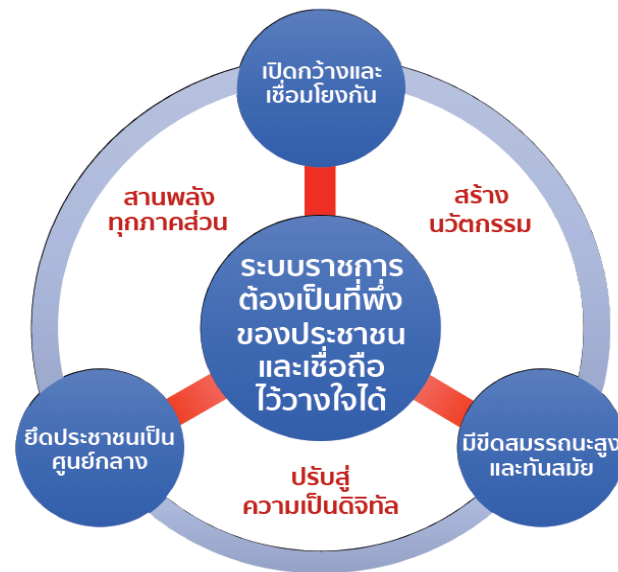
- Responsiveness
- Demand driven
- Public accessibility
- Result oriented
- Service improvement
- Service personalization
- Happy citizen



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

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

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



Collaboration
การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation
การสร้าง
นวัตกรรม



Digitalization
การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล

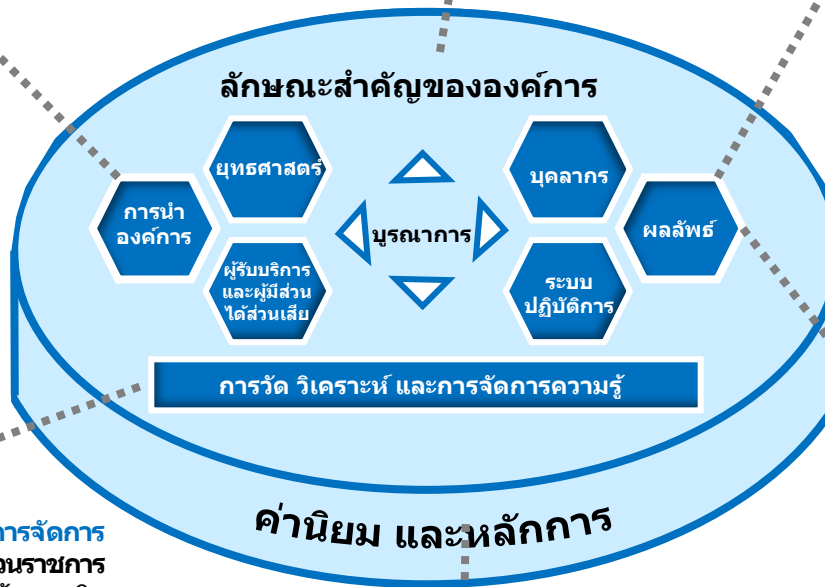
PMQA คืออะไร???

การนำองค์การ (การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลักษณะสำคัญขององค์การ

บ่งบอกถึงบริบทขององค์การ และอธิบายการดำเนินการขององค์การโดยรวม

ผลลัพธ์การดำเนินการ (บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์การดำเนินการ) ประกอบด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์ของการดำเนินการ

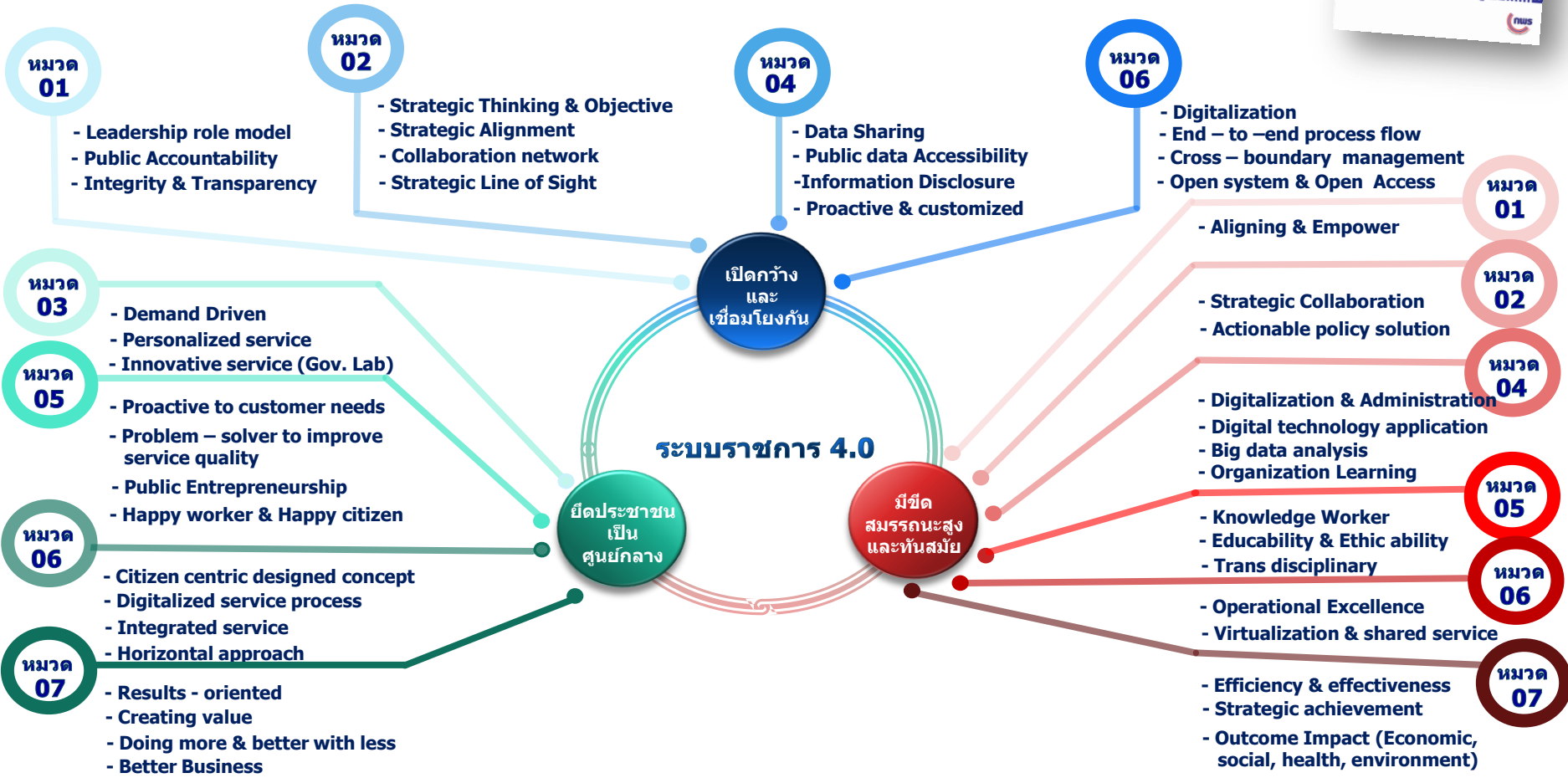
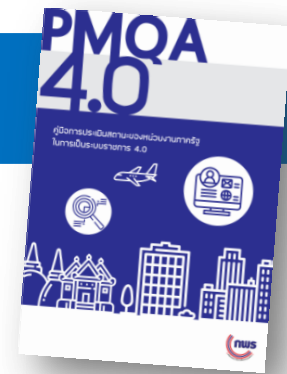


พื้นฐานของระบบ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมีการจัดการที่มีประสิทธิผลและมีการนำข้อมูลจริงมาใช้ รวมถึงใช้ความรู้เป็นแรงผลักดัน เพื่อให้ระบบราชการบรรลุผลสำเร็จมากขึ้นและมีความสามารถในการแข่งขัน

การดำเนินการเหล่านี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์นั้น ประกอบด้วยด้านประสิทธิภาพและพันธกิจ ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์

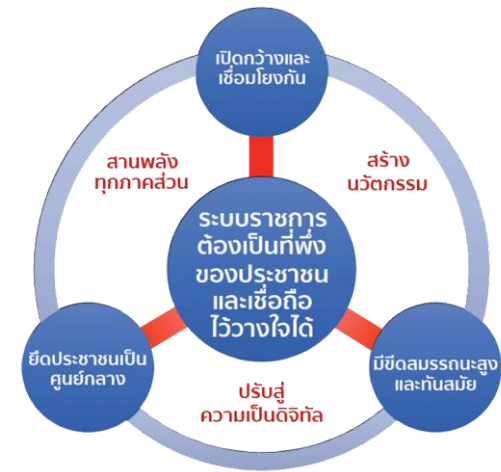
หลักการที่ใช้ในเกณฑ์วัดผลนี้ มาจากค่านิยมและแนวคิดหลักที่ถูกปลูกฝังในองค์การที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0



ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

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



Goal : ระบบราชการ 4.0

มิติของการพัฒนาในแต่ละระดับสู่ระบบราชการ 4.0

มิติ (Overall Concept)	Basic (Reactive)	Advance (Proactive)	Significance (Effective & innovative)
Collaboration	Cooperation	Integration	Collective Solution
Innovation	Internal Process	Service/Output	Policy/outcome
Digitalization	Usage/ data base Collection of data & communication	Citizen experience End to end process	Integrated and connectedness
Customer	Service quality and customer satisfaction	Proactive services CRM	Personalized services Government lab
Process	Standardization	Data-driven improvement	Integrated process improvement Operational excellence
People	Rule-base Responsive Top-down	Integrity Professional Tran-disciplinary	Problem solvers Initiative Entrepreneurship
Leadership	Effective leadership	Actively engaged Pay attention to details	21 st century leadership
Results	Organization	Sector/Area	National/Impact

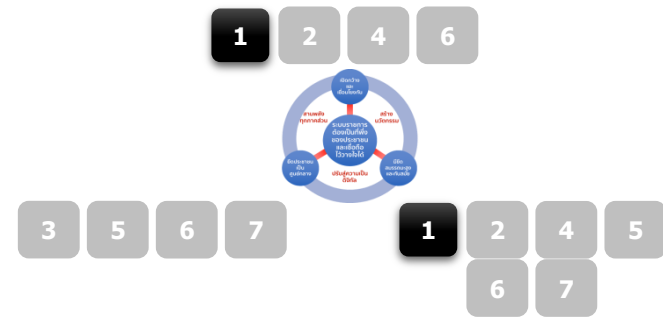
แนวคิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล PMQA 4.0



หมวด 1 การนำองค์การ

- ❑ ผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิงยุทธศาสตร์ มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน
- ❑ การส่งเสริมความเป็น Smart Government เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ผู้บริหารต้องสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเกิดนวัตกรรม การปรับปรุง และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การ

- ❑ Leadership role model
- ❑ Public Accountability
- ❑ Integrity & Transparency
- ❑ Aligning & Empower



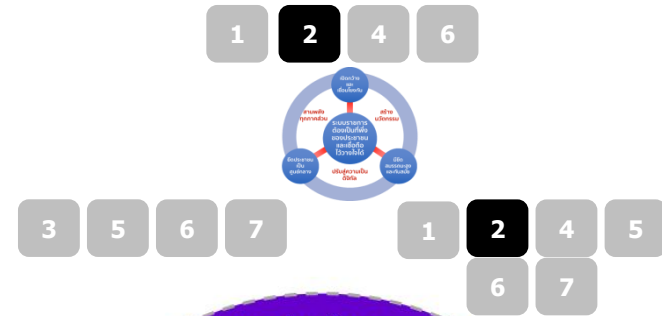
แนวคิดการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA 4.0



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- ❑ แนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ โดยกำหนดเป้าประสงค์ที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ไขปัญหาเชิงรุกที่นำไปสู่ผลลัพธ์ ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- ❑ การมีมุมมองในการปรับรูปแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยี มาใช้เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรม โดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมผ่านกลไกขับเคลื่อนเชิงนโยบาย

- ❑ Strategic thinking & Objectives
- ❑ Strategic Alignment
- ❑ Collaboration network
- ❑ Strategic Line of Sight
- ❑ Strategic Collaboration
- ❑ Actionable policy solution



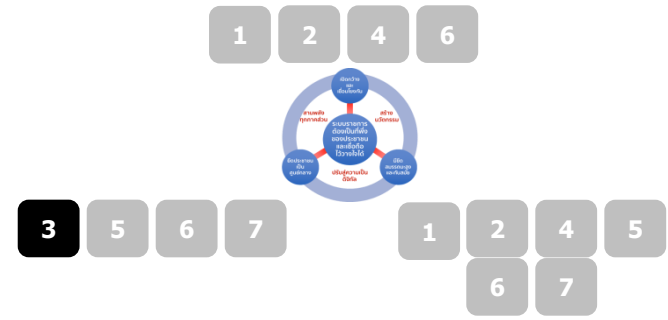
แนวคิดการพัฒนารตามเกณฑ์ PMQA 4.0



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ❑ การให้ความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าใจความเปลี่ยนแปลง ความต้องการของประชาชน ที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วและหลากหลายตามลักษณะเฉพาะ
- ❑ การบริการเชิงรุกที่ร่วมคิดกับผู้รับบริการ
- ❑ การสร้างนวัตกรรมบริการ โดยใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบในลักษณะที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

- ❑ Demand Driven
- ❑ Personalized service
- ❑ Innovative service
- ❑ Government Innovation Lab
- ❑ Design Thinking



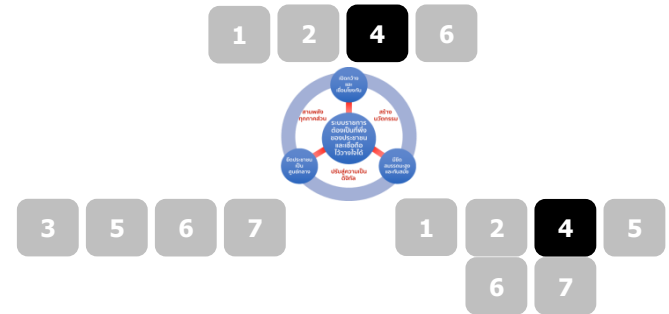
แนวคิดการพัฒนาระบบตามเกณฑ์ PMQA 4.0



หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และ การจัดการความรู้

- ❑ การรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ การแบ่งปันความรู้ระหว่าง ส่วนราชการเพื่อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่ตอบสนองในเชิงรุก และสอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน
- ❑ ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ในรูปแบบ ที่เหมาะสม สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และแก้ไขปัญหาขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ❑ Data Sharing
- ❑ Public data Accessibility
- ❑ Information Disclosure
- ❑ Proactive & customized
- ❑ Digitalization & Administration
- ❑ Digital technology application
- ❑ Big data analysis
- ❑ Organization Learning



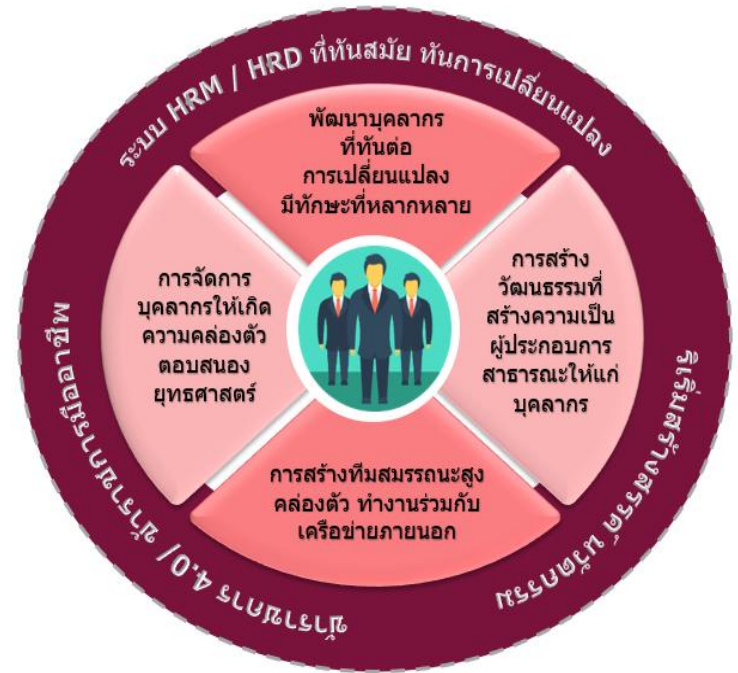
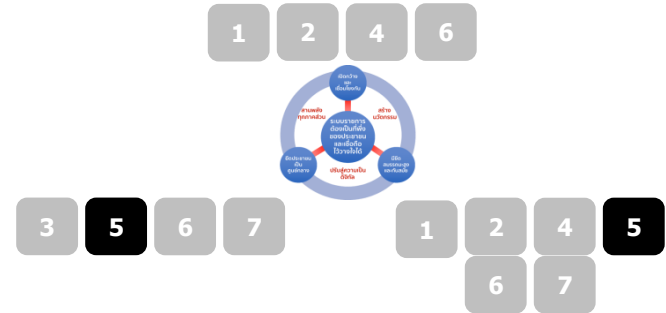
แนวคิดการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA 4.0



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

- การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการและความเข้าใจ ความคาดหวังของประชาชน
- เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ทันทีทันที่ และเกิดประสิทธิผล ด้วยจิตสำนึกที่ดี มีการปรับปรุง ใส่ใจคุณภาพ และการให้บริการในแง่บวกของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ
- ทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลของความยั่งยืน และความสุขของผู้ปฏิบัติงานและประชาชน
- การวางแผนบุคลากรที่สอดคล้องกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
- การรวมกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายมาทำงานร่วมกัน มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้และความพร้อมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม

- Proactive to customer needs
- Problem-solver to improve service quality
- Public Entrepreneurship
- Happy worker & Happy citizen
- Knowledge Worker
- Educability & Ethic ability
- Trans - disciplinary

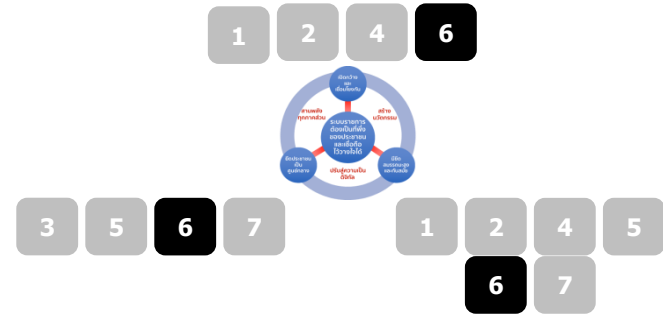


แนวคิดการพัฒนาระบบการปฏิบัติ PMQA 4.0

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

- ❑ การทำให้ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน
- ❑ การออกแบบระบบการให้บริการ ที่ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก บูรณาการและเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันของหลายหน่วยงาน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคม ด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า
- ❑ การแบ่งปันทรัพยากรเพื่อให้ต้นทุนลดลง การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในทุกกระบวนการ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการจัดการและสร้างนวัตกรรม ในทุกกระบวนการ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Citizen centric designed concept | <input type="checkbox"/> Digitalization |
| <input type="checkbox"/> Digitalized service process | <input type="checkbox"/> End-to-end process flow |
| <input type="checkbox"/> Integrated service | <input type="checkbox"/> Cross-boundary management |
| <input type="checkbox"/> Horizontal approach | <input type="checkbox"/> Open system & Open Access |
| <input type="checkbox"/> Operational Excellence | <input type="checkbox"/> Virtualization & shared service |



02

FEEDBACK REPORT

**รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0
ประจำปี พ.ศ 2563**

ของ

กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร



ลักษณะสำคัญขององค์การ (1)

พันธกิจ :

1. การติดตาม แจ้งเตือน และประเมินแนวโน้มสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดภัยคุกคามด้านความมั่นคง
2. บูรณาการแผนงานการป้องกันแก้ไขปัญหาความมั่นคง
3. อำนวยความสะดวก กำกับติดตาม ประสานงาน และเสริมการป้องกันปัญหาความมั่นคง
4. ติดตาม ประเมินผลแผนปฏิบัติการ แผนงานโครงการ
5. เสริมสร้างให้ประชาชนตระหนักในหน้าที่ที่ต้องพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ สร้างความรักความสามัคคีของคนในชาติ
6. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่กระทบต่อความมั่นคงภายในราชอาณาจักร และความสงบเรียบร้อยของสังคม

วิสัยทัศน์ : กอ.รมน. เป็นองค์กรหลักในการบูรณาการ อำนวยความสะดวก และประสานการปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรเพื่อให้เกิดความมั่นคงของรัฐ และความสงบสุขของประชาชน

ค่านิยม : มุ่งมั่นบูรณาการ ประสานงานเป็นเลิศ เชิดชูคุณธรรม ผู้นำความมั่นคง ดำรงความสามัคคี

งบประมาณ : 10,049,512,900 บาท

รายได้ : ไม่มี

จำนวนบุคลากร : 64,695 คน (ข้อมูล ณ 15 ม.ค. 63)

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ :

1. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร พ.ศ.2551
2. คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 51/2560 เรื่อง การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
3. คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 312/2562 ลง 25 ต.ค.62 เรื่อง การจัดโครงสร้าง การแบ่งส่วนงาน หน้าที่และอำนาจของส่วนงาน และอัตรากำลังของ กอ.รมน.
4. พระราชบัญญัติการจัตยาเหตุศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560
5. พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศ พ.ศ.2560
6. ราชกิจจานุเบกษา เรื่อง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2562-2565) ประกาศ ณ วันที่ 19 พ.ย พ.ศ. 2562

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน : กระบวนการสำคัญที่นำมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการของกอ.รมน. คือ PDCA โดยจะร่วมกันจัดทำแผนงานโครงการ แล้วแบ่งมอบความรับผิดชอบให้ระดับหน่วยชั้นตรงไปปฏิบัติ ซึ่งหน่วยชั้นตรง กอ.รมน. จะไปแบ่งมอบความรับผิดชอบให้หน่วยรอง จนถึงระดับบุคคลต่อไป หลังจากนั้นจะเป็นการติดตามความคืบหน้า ปัญหาข้อขัดข้องของการปฏิบัติในการประชุมหน่วยชั้นตรงประจำเดือน การประชุมVTC, War room, รายงานสรุปผลการปฏิบัติตามวงรอบ โดยในการสรุปผลการปฏิบัติ ลธ.กอ.รมน. ซึ่งรับมอบอำนาจจาก ผอ.รมน. จะสั่งการให้แก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนการปรับแผนงาน/โครงการเมื่อเกิดปัญหาการปฏิบัติต่อไป การนำการจัดการความรู้และนวัตกรรมมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ลักษณะสำคัญขององค์กร (2)

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ :

ผู้ส่งมอบ: รัฐบาล, ศสช.,สมช.,สงป.

พันธมิตร: 20 กระทรวง, ศรชล.,ตช. ป.ป.ท.,ป.ป.ส.,ปภ., DSI,ศอ.บต.,สำนักรัฐบาลดิจิทัล,

ผู้ให้ความร่วมมือ: กปร., ประชาชนไทย, สมาคมหอการค้าไทย

ความต้องการ :

ผู้ส่งมอบ: ระบบการติดตาม แจ้งเตือนและประเมินแนวโน้มสถานการณ์ฯที่ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว /สามารถบูรณาการแผนด้านความมั่นคงได้อย่างมีประสิทธิภาพ/ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐ

พันธมิตร: มีระบบประสานงานที่ดีในการติดตามสถานการณ์ภัยคุกคาม /กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน/ กลไกการบริหาร/การแก้ปัญหาที่มีความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่

ผู้ให้ความร่วมมือ: ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ช่องทางที่สะดวกรวดเร็ว

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:

4 กลุ่ม (ผู้รับบริการ/ผู้กำหนดนโยบาย/หน่วยข้างเคียง/หน่วยที่รับแผนไปปฏิบัติ/รับผิดชอบแผนระดับ3)

ความต้องการ:

- การแจ้งเตือน ป้องกันภัยความมั่นคงได้ถูกต้อง ทันเวลา
- ปัญหาความมั่นคงได้รับการป้องกันและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ
- ประเทศมีความสงบเรียบร้อย สถาบันหลักมีความมั่นคง

ผู้รับบริการ: คือประชาชน 1)ในพื้นที่ จชต. 2)ชุมชนเมือง 3)ชุมชนชนบท 4) เครือข่ายภาคประชาชน 5) กลุ่มเปราะบาง/พิเศษ

ความต้องการ:

- ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องหรือการแจ้งเตือนสถานการณ์ความมั่นคง/สาธารณภัยได้รวดเร็วทันเหตุการณ์
- มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย (ฝุ่นPM2.5/ขยะ/มลพิษทางน้ำ)
- มีคุณภาพชีวิตที่ดี (ระบบสาธารณสุขปลอดภัยที่เพียงพอ มีกินมีใช้)

สมรรถนะหลักขององค์กร :

1. บูรณาการแผนความมั่นคงฯ
2. สร้างกลไกการแก้ปัญหาความมั่นคง

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ : เว็บไซต์ การสัมภาษณ์ การสังเกต

ลักษณะสำคัญขององค์กร (3)

การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน :

-การจัดตั้งหน่วยงานของเหล่าทัพ (สำนักงานปฏิบัติการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร(สง.ปรมน.)) เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่ต่อเนื่องของการปฏิบัติงานของกำลังพลเหล่าทัพ ซึ่งเดิมจะเป็นการช่วยราชการห้วงระยะเวลา ๑ ปี เป็นการช่วยราชการเพื่อปฏิบัติงานใน กอ.รมน. ต่อเนื่องไปจนกว่าจะปรับย้ายจากหน่วยสง.ปรมน. ไปเป็นหน่วยอื่น

-การได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติให้รับผิดชอบติดตามกำกับดูแลเกี่ยวกับแผนงานด้านความมั่นคงของหน่วยงานมั่นคงอื่น ๆ ทำให้การประสานงาน และการบูรณาการด้านความมั่นคงทำได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- การปรับโครงสร้าง (คำสั่ง312/62) มีการเพิ่มสำนักกฎหมายและสิทธิมนุษยชน ศูนย์การศึกษาและวิทยาการด้านความมั่นคง ศูนย์ดิจิทัลเพื่อความมั่นคง และสำนักบูรณาการและขับเคลื่อนการปฏิบัติ

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ : (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

ด้านพันธกิจ: มีอำนาจตามกฎหมาย มีนรม.เป็นผอ.รมน.ทำให้การประสานงาน สั่งการเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น , การจัดโครงสร้างมีความเฉพาะ/สามารถปรับให้รองรับหรือตอบสนองภารกิจได้

ด้านปฏิบัติการ: การมีหน่วยงานอยู่ทั่วประเทศ ได้แก่ กอ.รมน.ภาค 1-4 และ กอ.รมน.จว. ทั้ง 76 จว. สามารถปฏิบัติการป้องกันแก้ไขปัญหาความมั่นคงได้อย่างทั่วถึง , มีกลไกการเชื่อมโยงบูรณาการ 3 ระดับ

ด้านบุคลากร: ความหลากหลายของบุคลากร (diversity) (ด้านสมรรถนะ/ขีดความสามารถหลายด้าน, การจัดตั้ง สง.ปรมน.เหล่าทัพ ทำให้บุคลากรทำงานได้ต่อเนื่องมากขึ้น

ด้านสังคม: มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับงานดูแลด้านสังคม (ศปป.1-5, สมท.)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ : (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

ด้านพันธกิจ:ภัยคุกคามทางความมั่นคงรูปแบบใหม่ซับซ้อนมีหลายมิติ/ภัยคุกคามทางไซเบอร์ซึ่งเป็นภัยคุกคามในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล, การเฝ้ามอง การกีดกันจากต่างชาติ เช่น IUU, ปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมในจชต.

ด้านปฏิบัติการ: การเพิ่มขีดความสามารถด้านการติดตามแนวโน้มสถานการณ์ฯ , การประสานงานกับส่วนราชการจำนวนมากและมีความหลากหลายและพื้นที่ปฏิบัติการทั่วประเทศ

ด้านบุคลากร: ความหลากหลายของบุคลากรมาจากหลายองค์กรต่างวัฒนธรรมส่งผลต่อการทำงานร่วมกัน,การหมุนเวียนบุคลากรบ่อยทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องและกระทบต่อประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของงาน, การคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมมาปฏิบัติหน้าที่ในกอ.รมน.

ด้านสังคม: การละเมิดสิทธิมนุษยชน, การดำเนินงานด้านความมั่นคงอาจส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน

ลักษณะสำคัญขององค์การ (4)

ภารกิจ/บริการหลัก:

1. ติดตาม แจ่งเตือน และประเมินแนวโน้มสถานการณ์
2. บริหารจัดการข้อมูลข่าวกรองด้านความมั่นคงฯ
3. บูรณาการกลไกรักษาความมั่นคงฯ
4. อำนวยการ กำกับ ติดตาม และประสานงาน การป้องกัน แก้ไขปัญหาความมั่นคงภายใน
5. เสริมการปฏิบัติการป้องกันแก้ไขปัญหาความมั่นคงภายใน
6. ติดตาม ประเมินผล แผนปฏิบัติการ แผนงาน โครงการของหน่วยงานความมั่นคงตามที่ได้รับมอบหมาย
7. เสริมสร้างให้ประชาชนตระหนักรู้ถึงหน้าที่ที่ต้องพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ และความสามัคคีของคนในชาติ
8. สร้างความรู้ความเข้าใจและการตระหนักรู้ให้กับประชาชนทุกภาคส่วนถึงสถานการณ์ ภัยคุกคามที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง
9. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกัน และแก้ไขปัญหามีผลกระทบต่อความมั่นคง

คุณลักษณะโดดเด่นของภารกิจ/บริการ:

ภารกิจมีความสำคัญต่อความมั่นคงภายในของประเทศซึ่งส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานราชการ ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ จำนวนมาก ที่ต้องการการบูรณาการให้เกิดการป้องกันและแก้ไขปัญหาคความมั่นคงภายในราชอาณาจักรอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สภาพแวดล้อมการแข่งขัน :

1. กอ.รมน. เป็นส่วนราชการที่มีรูปแบบเฉพาะอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาและขึ้นตรงนายกรัฐมนตรี ไม่มีหน่วยงานที่เป็นคู่แข่งได้โดยตรงชัดเจน จึงแบ่งตามประเด็นการแข่งขัน เช่น การติดตามสถานการณ์(การข่าว) คู่เทียบคือ หน่วยข่าวกรองแห่งชาติ /การบูรณาการและการอำนวยการแผนความมั่นคง คือ ศรชล.
2. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน
 - ภายใน มีการปรับโครงสร้างองค์การเพื่อเตรียมความพร้อม/เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
 - ภายนอก คนมีการใช้เทคโนโลยี ใช้Social Media อย่างแพร่หลายทำให้ปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์จะส่งผลกระทบต่อในวงกว้างอย่างรวดเร็ว มีความรุนแรงมากขึ้น และสร้างความเสียหายทั้งในระดับบุคคลและระดับประเทศ /ผู้คนคำนึงถึงสิทธิของตนมากขึ้นทำให้เกิดการเรียกร้องสิทธิในหลายๆด้าน

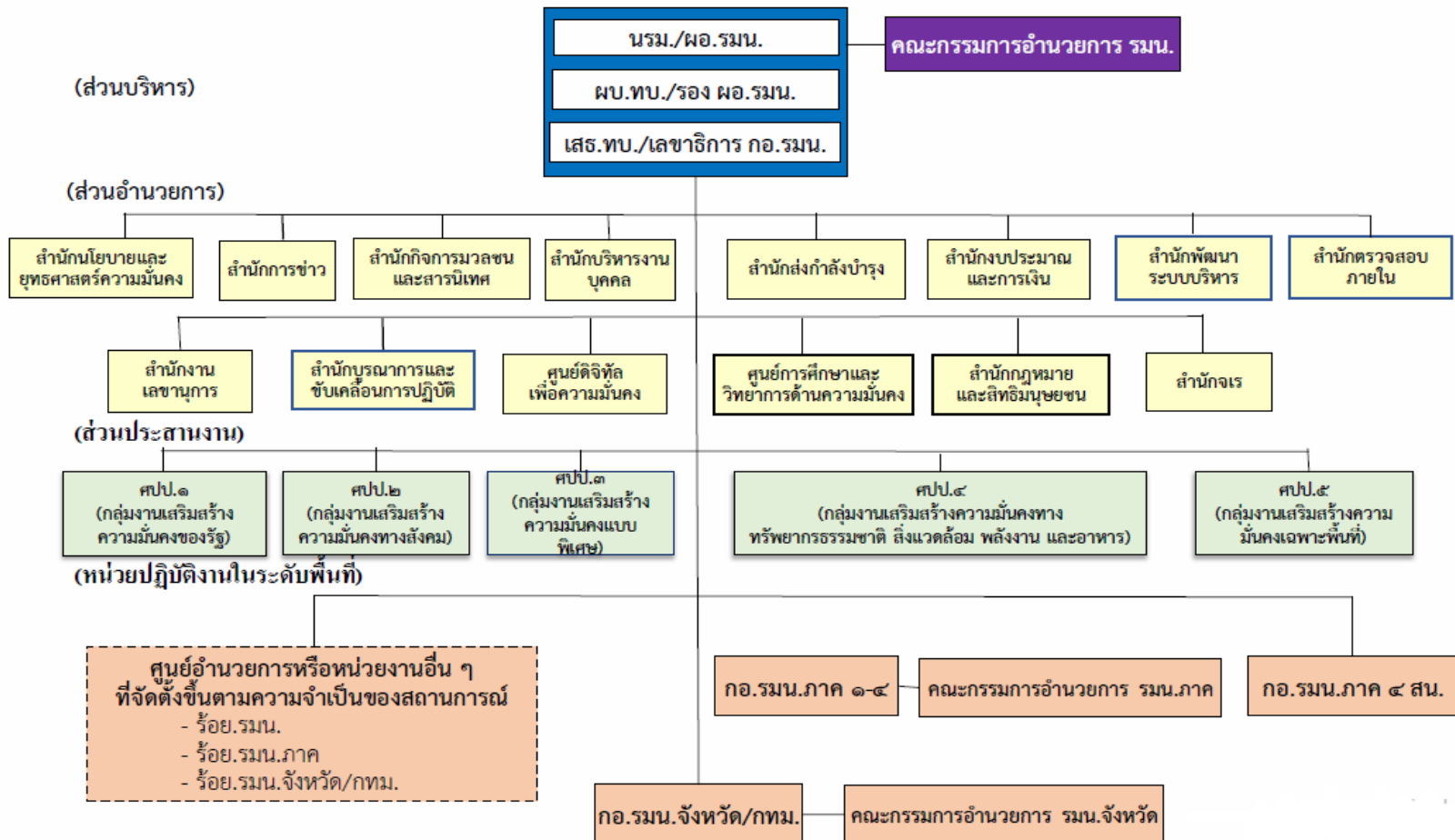
ลักษณะสำคัญขององค์กร (5)

โครงสร้างการจัด กอ.รมน.:

กอ.รมน. เป็นหน่วยงานเฉพาะโดยมี นรม. เป็น ผอ.รมน. ผบ.ทบ. เป็น รอง ผอ.รมน. และเสธ.ทบ. เป็น ลธ.กอ.รมน.

โครงสร้างการจัดประกอบด้วย ส่วนบริหาร ส่วนอำนวยการ ส่วนประสานงาน และหน่วยปฏิบัติงานในระดับพื้นที่

หน่วยปฏิบัติงานหลัก คือ ส่วนประสานงาน ซึ่งประกอบด้วยศูนย์ประสานงาน (ศปป.) จำนวน ๕ ศูนย์ และหน่วยปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ ได้แก่ กอ.รมน.ภาค ๑-๔ และ กอ.รมน.จว. (๗๖ จว.)



คะแนนผลการประเมิน รอบที่ 1 การประเมินตนเอง

หมวด	ผลการประเมินตนเองจาก หน่วยงาน	ผลการประเมินจากผู้ตรวจ
หมวด 1 การนำองค์การ	500	411.46
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	500	453.13
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	500	434.9
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	500	404.51
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	500	484.38
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	500	449.65
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	423.33	403.33
คะแนนรวม	489.05	434.48

คะแนนผลการประเมิน รอบที่ 2 Application report

- 345 -

ผลงานที่โดดเด่น



ระบบราชการ
ที่เปิดกว้างและ
เชื่อมโยงกัน

- 1) การแก้ปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และการแก้ปัญหานั้นนอกระบบใช้ข้อมูลที่ได้จากการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล ฯ ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการจัดประชุมสัมมนาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของแต่ละกลุ่มงานในระดับนโยบาย เช่น ศูนย์ประสานการปฏิบัติที่รับผิดชอบกลุ่มงานเสริมสร้างความมั่นคงพิเศษ ประเด็นการก่อการร้ายได้สัมมนาร่วมกับสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ กรมศุลกากร และสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อรวบรวมข่าวสาร เชื่อมโยง และวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน
- 2) โครงการบูรณาการจัดทำฐานข้อมูลกลางด้านความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ใช้เทคโนโลยีในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยต่าง ๆ นอก กอ.รมน. อาทิเช่น ระบบฐานข้อมูลด้านความมั่นคงจังหวัดชายแดนภาคใต้ (SMIC) ซึ่งเชื่อมโยงกับหน่วยงานความมั่นคงต่าง ๆ ประกอบด้วย สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ กองทัพบก กองทัพอากาศ ศูนย์รักษาความปลอดภัยกองบัญชาการทหารสูงสุด กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ และสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม



ระบบราชการ
ที่ยึดประชาชน
เป็นศูนย์กลาง

การสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ จชต. ด้านการพัฒนา ในกระบวนการให้บริการทางการแพทย์กับประชาชน โดยนำวิธีการควบคุมการติดเชื้อ HIVs (Good Participatory Practice) มาปรับใช้กับการป้องกัน/ลดการเกิดโรคมาลาเรียในพื้นที่ จชต. การแก้ไขปัญหา โดยใช้กลยุทธ์ "ลงแขก ลงขัน" "บาเจาะโมเดล" ส่งผลให้การดูแลรักษามีประสิทธิภาพมากขึ้น สลัดโรคมาลาเรียลดลง



ระบบราชการที่มีขีด
สมรรถนะสูงทันสมัย

- 1) การพัฒนาระบบบริหารจัดการเบาะแสความมั่นคง 1374
- 2) มีแผนพัฒนาด้านดิจิทัลเพื่อความมั่นคง 5 ด้าน ได้แก่
 - (1)การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ กอ.รมน.
 - (2)การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล
 - (3)การพัฒนาระบบงานย่อย (Micro-Service System)
 - (4)การพัฒนาการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
 - (5)การพัฒนาขีดความสามารถด้านดิจิทัลของบุคลากร โดยกำหนดแผนงาน/งาน/โครงการเพื่อเปลี่ยนผ่านและพัฒนาสถาปัตยกรรมโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลที่เกี่ยวกับกิจกรรม การบริการระบบฐานข้อมูลกลาง ระบบข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เครือข่ายภายใน (Intranet) และอินเทอร์เน็ต (Internet) ให้มีความสอดคล้องกับสถาปัตยกรรมองค์กรของ กอ.รมน.

โอกาสในการปรับปรุง



หมวด 1 การนำองค์การ



1.1

ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

- มีการกำหนดทิศทางองค์กรที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด แต่ควรแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบที่เกิดขึ้น การบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศและสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

1.2

การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

- มีแนวทางในการกำกับตรวจสอบการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความโปร่งใส มีผลการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส (ITA) มีแนวโน้มดีขึ้น จากคะแนน ร้อยละ 73.48 ในปี พ.ศ. 2561 มาเป็น ร้อยละ 80.01 ในปี พ.ศ.2562 แต่ควรมีการประเมินประสิทธิผลและการกำหนดตัวชี้วัดด้านการป้องกันและสร้างความโปร่งใสเพื่อค้นหาแนวทางในการปรับปรุง รวมทั้งการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณชนให้ทราบ
- ควรแสดงให้เห็นว่าส่วนราชการเป็นต้นแบบด้านความโปร่งใส หรือการได้รับการยอมรับจากหน่วยงานระดับประเทศหรือนานาชาติหรือการได้รับรางวัลต่าง ๆ ด้านความโปร่งใสหรือความมีจริยธรรมองค์การ

1.3

การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

- มีกลไกในการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการ เช่น มาตรการควบคุมการประกอบธุรกิจรับ-ส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์เพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมาย โครงการการฟื้นฟูแม่น้ำพิจิตรสานพลังประชารัฐ การขับเคลื่อนในการมุ่งกำจัดโรคมะเร็ง แต่ทั้งนี้ควรแสดงให้เห็นถึงที่มาของการพัฒนานวัตกรรมหรือการวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อน การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายในประเด็นใดเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศก่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมผ่านกระบวนการทำงานร่วมกับเครือข่าย นอกจากนี้ ยังไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

1.4

การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

- มีการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินการตามพันธกิจ ติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการโดยใช้ Facebook fan page 1374 ให้ประชาชนเข้ามาแจ้งเบาะแสด้านความมั่นคง แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นถึงการประเมินติดตามโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ รวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้น หรือ กระบวนการในการจัดการผลกระทบและตัวชี้วัดในการติดตามเฝ้าระวังในแต่ละเรื่อง เครือข่ายในการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ สามารถป้องกันไม่ได้ให้ผลกระทบขึ้นซ้ำในอนาคต

โอกาสในการปรับปรุง

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1

แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

- ควรแสดงให้เห็นประเด็นความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสทางยุทธศาสตร์ที่สำคัญ รวมถึงกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าว
- ควรแสดงให้เห็นถึงแผนการนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งแผนการยกระดับการบริการให้รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา

2.2

เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

- มีการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ แต่ควรแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่สามารถรองรับความท้าทายที่สำคัญทั้งทางด้านพันธกิจ แผนปฏิบัติการ ทรัพยากรบุคคล รวมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร นอกจากนี้ ควรมีการแสดงผลการวิเคราะห์ผลกระทบดังกล่าวให้เห็นชัดเจน ว่ามีผลกระทบอะไรบ้างทั้งด้านบวกและด้านลบต่อยุทธศาสตร์ชาติหรือต่อการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม ทั้งระยะสั้น และระยะยาว เป็นต้น

2.3

แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

- มีกระบวนการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติและนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนความผิดพลาด และลดขั้นตอน แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงการบูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร การใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลร่วมกัน ตลอดจนผลลัพธ์ของการทำน้อยแต่ได้มาก

2.4

การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

- มีกระบวนการในการติดตามรายงานผลการดำเนินงาน แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นรายละเอียดการคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น (ทั้งที่บรรลุเป้าหมายและไม่บรรลุเป้าหมาย) และมีรายละเอียดการปรับแผนอย่างไรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งในกรณีที่บรรลุผลหรือไม่บรรลุผล



โอกาสในการปรับปรุง



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง

3.1

- มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งใช้สารสนเทศในการปรับปรุง เช่น วางนโยบายเชิงรุกในการป้องกันการก่อเหตุรุนแรงใน จชต. มีการจัดทำแอปพลิเคชันและระบบรองรับมาตรการการจักระเบียบการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วยระบบตรวจสอบอัตลักษณ์ แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นชัดเจนว่ามีการนำสารสนเทศของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร มาตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร

3.2

การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

- มีการวิเคราะห์ความความพึงพอใจและความผูกพันจากฐานข้อมูลต่าง ๆ และใช้ Google Form ในบางกลุ่ม แต่ทั้งนี้ ควรแสดงวิธีการประเมินที่เป็นระบบในการประเมิน ได้แก่ 1. การประเมินผลความพึงพอใจ 2. การประเมินความผูกพัน 3. การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร และตัวอย่างการใช้ผลการประเมินไปแก้ปัญหาเชิงรุก

3.3

การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

- มีการนำเอาความต้องการมาปรับปรุงการให้บริการ เช่น การพัฒนาระบบการรายงานข่าวสารและฐานข้อมูล การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวกและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นถึงการนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางพัฒนาเพื่อให้ได้นวัตกรรมที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมทั้งนวัตกรรมที่ออกแบบได้เฉพาะบุคคล

3.4

กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

- มีกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องทุกข้ร้องเรียนโดยสำนักจเร กอ.รมน. และศูนย์ดำรงธรรมเคลื่อนที่ แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ เช่น มาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน การแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วทันการณ และ การตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาในเชิงรุก รวมทั้งการรวบรวมสถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำ เป็นต้น



โอกาสในการปรับปรุง



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1

การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

- การเลือกและกำหนดกรอบตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความมั่นคงภายในเป้าหมายประเทศไทยมีความมั่นคงในทุกมิติและทุกระดับของยุทธศาสตร์ชาติประเด็นความมั่นคง ปี พ.ศ.2561-2580 แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นชัดเจนว่า มีการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งตัวชี้วัดทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์อย่างไร เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานและการใช้ประโยชน์ในการบริหารและการตัดสินใจ รวมทั้งการวิเคราะห์สารสนเทศและนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายโดยการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนเพื่อสามารถเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานได้ตรงต่อความต้องการ

4.2

การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา

- มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด เช่น ข้อมูลของคนต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ข้อมูลเกี่ยวกับยาเสพติด ข้อมูลการลงทะเบียนและที่พักอาศัยของแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ข้อมูลป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ แต่ทั้งนี้ ควรแสดงผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดทุกระดับตามประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีการติดตามตัวชี้วัดทั้งที่มีการบรรลุเป้าหมายและไม่บรรลุเป้าหมาย และนำเอาข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์

4.3

การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

- ควรมีแนวทางที่ชัดเจนหรือแสดงตัวอย่างในการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่ดีจนเกิดเป็นวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับองค์กรและระดับบุคคล
- ควรแสดงตัวอย่างในการนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) หรือการพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือรูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน รวมทั้งการติดตามผลลัพธ์จากการดำเนินการดังกล่าว

4.4

การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล

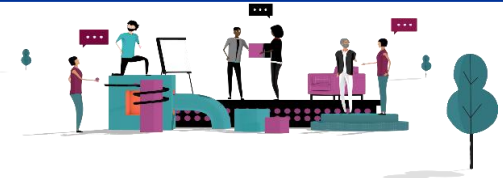
- มีการจัดทำแผนพัฒนาด้านดิจิทัลเพื่อความมั่นคง 5 ด้าน แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นสาระสำคัญของแผนดิจิทัลของหน่วยงาน เช่น มิยุทธศาสตร์/กลยุทธ์อย่างไรในการปรับองค์การเป็นดิจิทัล การกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลดังกล่าวและการติดตามประสิทธิผลของการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน



โอกาสในการปรับปรุง



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



5.1

ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

- มีการวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังโดยจำแนกตามภารกิจและจัดทำแผนบริหารจัดการงานบุคคล กอ.รมน. พ.ศ. 2562-2564 แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นว่าแผนบุคลากรดังกล่าว สามารถตอบสนองกับยุทธศาสตร์/ความต้องการของหน่วยงานอย่างไร
- ควรแสดงให้เห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และได้รับการจูงใจให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างไร
- ควรแสดงให้เห็นถึงนโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและการทำงานเป็นทีม รวมทั้งนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการส่งเสริมดังกล่าว

5.2

ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

- ควรอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัว และสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีรูปแบบของการทำงานอย่างไร มีการร่วมกันแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างไร และมีผลงานที่เป็นรูปธรรมอย่างไร

5.3

การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

- มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรปีละครั้ง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นว่าวิธีการสำรวจความผูกพันทำให้สามารถระบุปัจจัยความผูกพัน ที่อาจจะแตกต่างกันในแต่ละประเภทของบุคลากรได้อย่างไร เพื่อนำมาสู่การจัดทำแผนสร้างความผูกพันที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มของบุคลากร รวมถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินความผูกพัน และผลลัพธ์ในการดำเนินงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงผลลัพธ์ในการดำเนินงานต่อไป
- ควรแสดงให้เห็นถึงการปรับกระบวนการทางความคิดของบุคลากรทุกระดับเพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม

5.4

ระบบการพัฒนาบุคลากร

- มีการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นวิธีการที่เป็นระบบในการพัฒนาบุคลากรเชิงรุกเพื่อรองรับภารกิจ เช่น อาจมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ เป้าหมายขององค์การ เพื่อนำมาจัดทำเป็นสมรรถนะ (competency) ที่จำเป็นของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ ซึ่งจะให้เห็นช่องว่าง (Gap) ในการพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ได้ รวมทั้ง ควรมีการวัดประสิทธิผลของการพัฒนาด้วย
- ควรแสดงแผนงาน โครงการ กิจกรรม และกลุ่มเป้าหมายของบุคลากรในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีทักษะและสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย การเป็นนักคิด การมีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤต พร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน รวมทั้งการติดตามประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาดังกล่าว

โอกาสในการปรับปรุง



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1

กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- มีการออกแบบกระบวนการโดยพิจารณาจากพันธกิจและมีกระบวนการที่บูรณาการเชื่อมโยงกัน เช่น การป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคง กระบวนการผลิตข่าวสารเป็นข่าวกรองด้านความมั่นคง และกระบวนการติดตามตรวจสอบวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์ แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นถึงกระบวนการทำงานหลัก กระบวนการสนับสนุน ตัววัดควบคุม กระบวนการ ในภาพรวมทั้งหมด รวมทั้งการควบคุมตัวชี้วัดโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย

6.2

การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

- มีตัวอย่างของพัฒนานวัตกรรม เช่น การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ จชต. ด้านการพัฒนาในกระบวนการให้บริการทางการแพทย์กับประชาชน แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน รวมทั้งการติดตามควบคุมกระบวนการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงจนพัฒนาเป็นนวัตกรรม

6.3

การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

- มีการควบคุมต้นทุนของโครงการที่มีต้นทุนผลผลิตสูงเกินกว่าร้อยละ 20 โดยการบูรณาการและประสานงานด้านการเสริมสร้างความมั่นคงทางแบบพิเศษ (ด้านการก่อการร้าย) และนำระบบประชุมทางไกล VTC (Video Teleconference) มาใช้งานเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาประชุม การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการลดต้นทุน แต่ทั้งนี้ ควรมีการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนการบริหารจัดการทั้งทางตรงทางอ้อม การติดตามผลของการลดต้นทุน รวมทั้งการเทียบเคียงด้านการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นต้น

6.4

การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

- มีตัวอย่างตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) เช่น ร้อยละของเครือข่ายเฝ้าระวังแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารจากทุกภาคส่วนของกระบวนการติดตามแจ้งเตือนสถานการณ์ภัยคุกคามด้านความมั่นคง แต่ทั้งนี้ ควรแสดงให้เห็นว่ามีการติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการทำงานหลักในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย เพื่อให้มั่นใจว่าทุก ๆ กระบวนการจะดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่ออกแบบไว้ โดยไม่ว่าจะดำเนินการซ้ำกี่ครั้ง หรือเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ จะได้ผลการดำเนินการตามมาตรฐานเหมือนเดิม



โอกาสในการปรับปรุง



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

1

ควรกำหนดค่าเป้าหมายให้ท้าทาย เมื่อเทียบกับผลลัพธ์ผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา

2

ผลลัพธ์ที่แสดงส่วนใหญ่เป็นเพียงตัววัดกระบวนการทำงาน (Leading indicators) ทั้งนี้ ควรแสดงตัววัดที่เป็นประสิทธิผลสำคัญในการบรรลุตามพันธกิจหรือบริการหลัก

3

ตัวชี้วัดที่มีผลการประเมินร้อยละ 100 ในทุกปี หรือมีแนวโน้มคงที่ จัดเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงการรักษามาตรฐานในการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ ซึ่งในกรณีนี้ควรมีการเปลี่ยนตัวชี้วัดใหม่เพื่อเป็นการสร้างความท้าทายในการพัฒนาเรื่องใหม่ ๆ ซึ่งจะแสดงถึงความก้าวหน้าในการพัฒนาของส่วนราชการ

4

ควรกำหนดตัววัดผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และแสดงถึงขีดความสามารถของบุคลากร เช่น จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงการเป็นระบบราชการ 4.0 ในการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง

5

ควรมีการจัดเก็บหรือกำหนดตัววัดที่สะท้อนผลการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น เช่น การบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ การบรรลุตามแผนกลยุทธ์ของส่วนราชการและการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติ เป็นต้น



กอ.รมน. มีการพัฒนาผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 แต่ผลการดำเนินงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับพื้นฐาน (Basic) จึงควรยกระดับผลการดำเนินงานไปสู่ระดับก้าวหน้า (Advance) เป็นการดำเนินงานในเชิงรุกโดยการคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า และการยกระดับ ผลการดำเนินงานไปสู่ระดับการพัฒนาจนเกิดผล (Significance) เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความเชื่อมโยงและบูรณาการจนเกิดประสิทธิผล และมีนวัตกรรม



1 ความเป็นดิจิทัล

ส่งเสริมการดำเนินงานในเรื่องการบริหารจัดการกระบวนการ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ และเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2 นโยบาย กลยุทธ์ และผู้นำ

การพัฒนาบทบาทของผู้บริหาร การปรับกระบวนการทางความคิด ของบุคลากรทุกระดับ

3 สร้างคุณค่า มุ่งเน้นประโยชน์สุข และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

การพัฒนานวัตกรรมภาครัฐ ออกแบบการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเตรียมการด้านบุคลากรเพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบราชการ 4.0



พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

Good Governance for Better Life

