



การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

สำนักอนามัยผู้สูงอายุ กรมอนามัย

http://gg.gg/self_assessmentPMQA4-0

การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 จะทำให้หน่วยงานทราบว่าตนเองอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือควรปรับปรุง พัฒนาในเรื่องใด ดังนั้น หน่วยงานควรประเมินสถานะของตนเองตามความเป็นจริง เพื่อให้ผลการประเมินสะท้อนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งจะทำให้หน่วยงานของท่านมีข้อมูลประกอบการวางแผนและพัฒนาหน่วยงานสู่ระบบราชการ 4.0 ต่อไป

แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประกอบด้วย 6 หมวด ให้หน่วยงานประเมินโดยตอบคำถามในข้อนั้นๆ ที่ตรงกับการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงและยกตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ/เกี่ยวข้องกับพันธกิจหลัก หรืออธิบายโดยสรุปเฉพาะสิ่งที่เป็นสาระสำคัญสะท้อนคุณค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน

ประเด็นการพัฒนาศักยภาพการเป็นระบบราชการ 4.0

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

1.1.1	☒	ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์กรที่รองรับพันธกิจปัจจุบัน และมีการสื่อสารถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง ทันการณ์
	☐	ยังไม่มีผลการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ).....
1.1.2	☒	ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ/ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	☐	ยังไม่มีผลการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)

1.2 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

1.2.1	☒	มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เครือข่ายภายนอก (ภาคประชาชน ภาคเอกชน ท้องถิ่น) เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน (ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ)
	☐	ยังไม่มีผลการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ) ...
1.2.2	☒	มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่าย
	☐	ยังไม่มีผลการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		
2.1 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน		
2.1.1	☒	แผนการดำเนินงาน/แผนการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ตอบสนองความต้องการของประชาชน/ผู้รับบริการ และมีช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
2.1.2	☒	แผนดำเนินงาน/แผนการปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงการลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการ การเพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ/ประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น - ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ ได้แก่ โปรแกรมการขึ้นทะเบียน Care Manager, Caregiver และจัดทำแผนการดูแลรายบุคคล Care Plan - การปรับปรุงกระบวนการ ลดการซ้ำซ้อนและความผิดพลาด ได้แก่ การทำ Flow chart แนวทางการบริหารงานด้านการเงินของหน่วยงาน - การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การทำแผนการดูแลผู้สูงอายุ (Care Plan) ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง		
3.1.1	☒	หน่วยงานมีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวิธีการรับฟังและการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุมระดมความคิดเห็น แบบสอบถาม สัมมนา เป็นต้น และนำมาประมวลผลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
3.1.2	☒	หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เทคโนโลยีที่ใช้ คือ 1) โปรแกรมการขึ้นทะเบียน Care Manager, Caregiver และจัดทำแผนการดูแลรายบุคคล Care Plan 2) Application สุนัขยสมองดี ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์		
3.2.1	☒	หน่วยงานมีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการทำงาน ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
3.2.2	☒	หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ - แนวทางการปรับปรุงกระบวนการงาน / ปัญหาและวิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โปรแกรมการขึ้นทะเบียน Care Manager, Caregiver และจัดทำแผนการดูแลรายบุคคล Care Plan เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงและต่อยอดการทำงานของโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพ เสถียรภาพมากขึ้น พร้อมทั้งเพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ	
3.3.1	☒ หน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงบริการ และมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
3.3.2	☒ หน่วยงานมีนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) คือ คู่มือแนวทางการอบรมหลักสูตรการอบรมพระคิลานุปัฏฐาก (พระอาสาสมัครส่งเสริมสุขภาพประจำวัด - อสว.) เป็นหนังสือคู่มือแนวทางที่ใช้ในการอบรมฯ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในการดูแลอนามัยของพระสงฆ์เองและสามารถให้คำแนะนำ สามารถดูแลพระสงฆ์ภายในวัดและชุมชน ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
4.1 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม	
4.1.1	☒ หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวบ วิเคราะห์ เผยแพร่) อย่างเป็นระบบ เช่น การรวบรวมเป็นคู่มือหรือเอกสาร การจัดทำเป็นฐานข้อมูล การจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อใช้ในการเรียนรู้ และต่อยอดการพัฒนาของหน่วยงาน ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
4.1.2	☒ หน่วยงานมีการเชื่อมโยงข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ จากภายนอกหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา - การเชื่อมโยงข้อมูล เช่น 1) ข้อมูลพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ในผู้สูงอายุ 2) การบันทึกการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุระยะยาว - การสร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา คือ 1) Application สมุดบันทึกสุขภาพประชาชน (H4U) 2) โปรแกรมการขึ้นทะเบียน Care Manager, Caregiver และจัดทำแผนการดูแลรายบุคคล Care Plan ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	
5.1 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ	
5.1.1	☒ หน่วยงานมีการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ คือ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ ถูกต้องตามมาตรฐาน และเปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่ม สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
5.1.2	☒ หน่วยงานมีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	
6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	
6.1.1	☒ หน่วยงานมีการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน รวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ☐ ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
6.1.2	☒ หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว - เทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ โปรแกรมการขึ้นทะเบียน Care Manager, Caregiver และจัดทำแผนการดูแลรายบุคคล Care Plan

	☐	ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ		
6.2.1	☒	หน่วยงานมีการบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย การวางแผน การกำหนดผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ มีการติดตามและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อมุ่งเน้นคุณค่าสู่ประชาชน/ผู้รับบริการ
	☐	ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
6.2.2	☒	หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ การบริการประชาชน และความสะดวกในการสื่อสาร เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ขั้นตอนการบริการ และรับรู้ข่าวสาร ตลอดจนข้อมูลจากผู้รับบริการ
	☐	ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)