



รายงาน

เปรียบเทียบ ผลการดำเนินงาน

ตามแนวทางรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔

สำนักนโยบายและแผน

คำนำ

เอกสารรายงานเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามแนวทางรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
รายหมวด ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ ฉบับนี้
ได้จัดทำขึ้น เพื่อรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ที่ผ่านมา ในการเข้ารับการตรวจรับรอง
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
(ก.พ.ร.) เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการพัฒนาระบบการทำงาน กำหนดทิศทางการดำเนินการพัฒนาระบบ
การบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานฯ ให้มีความสมบูรณ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดการพัฒนา
อย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง เป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ ตรงตามเกณฑ์การประเมินตามแนวทางรางวัลเลิศรัฐ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนาการ
ดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เมษายน ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๑
ส่วนที่ ๒ การดำเนินการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๓
ส่วนที่ ๓ การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายนามของสำนักงานฯ	๔
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะจากผลการพิจารณาฯ ของสำนักงานฯ	๖
ส่วนที่ ๕ สรุป	๑๓



ส่วนที่ ๑

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อน การพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ได้จัดให้มีรางวัลเลิศรัฐ (Public Sector Excellence Awards : PSEA) ขึ้น เพื่อเป็นรางวัลแห่งเกียรติยศมอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการ จนประสบความสำเร็จ มีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง และเป็นการยกย่องและเชิดชูเกียรติ แก่หน่วยงานภาครัฐ ให้มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Good Governance for Better Life) มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การและการให้บริการประชาชน ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เริ่มขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบด้วย ๓ สาขา ได้แก่ สาขาบริการ ภาครัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้วยเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อน การดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล มีหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับกระบวนการงานด้านนิติบัญญัติ การพิจารณา การตรากฎหมาย การบริหารราชการแผ่นดิน ได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงาน ภายในของสำนักงานฯ มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ให้เกิดการบริหารจัดการ การบริการ ที่ดียิ่งขึ้นและมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานฯ ได้มาตรฐาน เทียบเท่าระดับสากล สามารถดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการประเมินผลของการดำเนินงานตามแนวทาง รางวัลเลิศรัฐ และเพื่อให้สำนักงานฯ มีทิศทางเพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเข้ารับการตรวจรับรองรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการในคราวต่อไป สำนักนโยบายและแผน จึงเห็นควรให้มีการรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ที่ผ่านมา เพื่อเป็นแนวทางประกอบการพัฒนาระบบการทำงานของสำนักงานฯ ในการเข้ารับการตรวจรับรองฯ ดังกล่าว และเพื่อนำมาเป็นตัวกำหนดทิศทางการดำเนินการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ให้มีความสมบูรณ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง จึงได้จัดทำ รายงานเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามแนวทางรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ ขึ้น เพื่อใช้ในการ เผยแพร่และถือเป็นแนวทางการปฏิบัตินำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร อย่างต่อเนื่องต่อไป

การพิจารณารางวัลสาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งเป็นประเภทระบบราชการ ๔.๐ และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด (กำหนดส่งผลงานได้ไม่เกิน ๓ หมวด/ต่อปี) ประกอบด้วย ขั้นตอนการตรวจพิจารณารางวัลประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การตรวจพิจารณาเอกสารการสมัครเบื้องต้น ประกอบด้วย

- แบบฟอร์มที่ ๑ เอกสารการสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- แบบฟอร์มที่ ๒ ลักษณะสำคัญขององค์การโดยสรุป ๑ หน้า
- แบบฟอร์มที่ ๓ แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัลฯ
- แบบฟอร์มที่ ๔ รายชื่อตัวชี้วัดหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ
- แบบฟอร์มที่ ๕ บทสรุปผู้บริหาร
- แบบฟอร์มที่ ๖ รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)

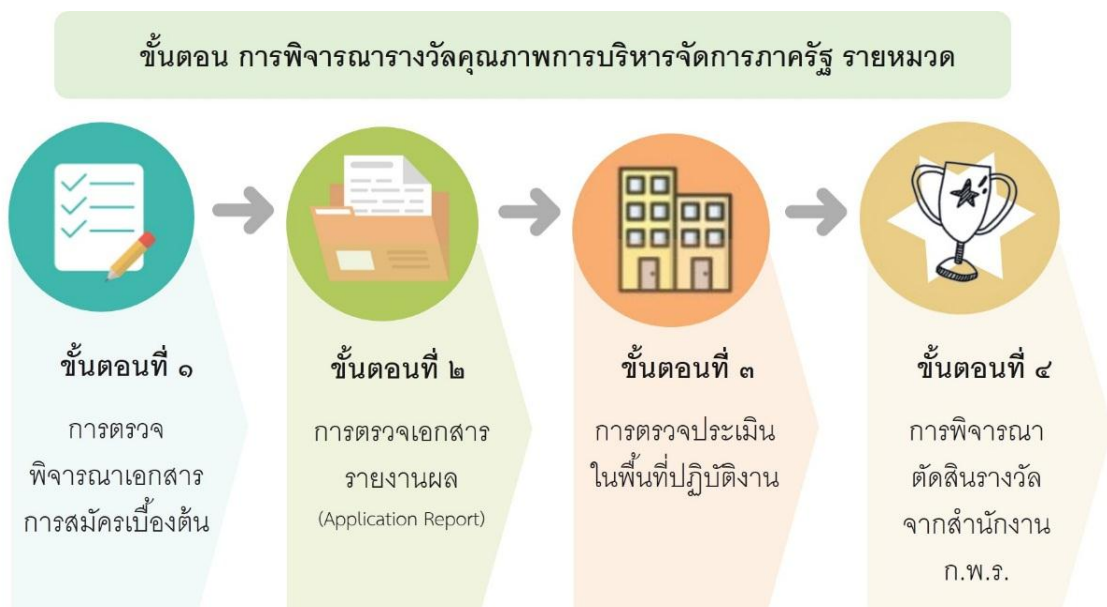
ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจเอกสารรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)

หน่วยงานภาครัฐที่ผ่านการพิจารณาในขั้นตอนที่ ๑ จัดทำบทสรุปผู้บริหารที่แสดงความโดดเด่นของหมวดที่เสนอขอรับรางวัล/ความโดดเด่น ความสำเร็จของการดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงาน

คณะทำงานตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในพื้นที่ตรวจพิจารณารางวัล ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อยืนยันผลการตรวจรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) และค้นหาวิธีการปฏิบัติงานที่โดดเด่นของหน่วยงานที่ผ่านการประเมินในขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๔ การพิจารณาตัดสินรางวัลของคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบการบริหาร อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อพิจารณาให้รางวัลตามเกณฑ์ขั้นตอนการพิจารณารางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามรายการหมวดที่ส่งผลงานการสมัครขอรับรางวัลฯ





ส่วนที่ ๒

การดำเนินการของสำนักงานฯ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภายใน ด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ด้วยการดำเนินการสมัครขอรับรางวัลตามเกณฑ์การพิจารณาประเมินผล การดำเนินงานตามแนวทางคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จนถึงปัจจุบัน ซึ่งการสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด ของสำนักงานฯ สามารถแสดงผลการดำเนินการสมัครขอรับรางวัลฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ ได้ดังนี้

ตารางแสดงผลการดำเนินการสมัครรางวัลฯ ของสำนักงานฯ (ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
- หมวด ๓ ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หมวด ๒ ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ	- หมวด ๒ ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
- หมวด ๔ ด้านวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้	- หมวด ๓ ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หมวด ๓ ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวด ๕ ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หมวด ๕ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	- หมวด ๔ ด้านวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้

**** ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒** เป็นปีที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร. เริ่มต้นเปิดรับการตรวจรับรองเกณฑ์คุณภาพการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงมีการปรับปรุงแบบการสมัครขอรับรางวัลฯ โดยเว้นการส่งผลงานรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด เป็นการส่งผลงานฯ เข้ารับการตรวจรับรองตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA) เพื่อให้การรายงานผลการดำเนินงานประกอบการสมัครขอรับรางวัลฯ ของสำนักงานฯ มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ส่วนที่ ๓

ผลการพิจารณารางวัลฯ

การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด เป็นไปตามเกณฑ์การดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งการสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด ของสำนักงานฯ สามารถแสดงผลการพิจารณารางวัลฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ ได้ดังนี้



ตารางสรุปผลการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔
◆ หมวดที่สำนักงานฯ ยื่นสมัครขอรับรางวัลฯ		
<p>หมวด ๓ ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>หมวด ๔ ด้านวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้</p> <p>หมวด ๕ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล</p>	<p>หมวด ๒ ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ</p> <p>หมวด ๓ ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>หมวด ๕ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล</p>	<p>หมวด ๒ ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ</p> <p>หมวด ๓ ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>หมวด ๔ ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้</p>
◆ ผลการพิจารณา		
<p>หมวด ๓ ผ่านการประเมินรอบที่ ๑ (การคัดกรองเอกสารเบื้องต้น)</p> <p>หมวด ๔ และ หมวด ๕ ไม่ผ่านการประเมินรอบที่ ๑ (การคัดกรองเอกสารเบื้องต้น)</p> <p>เนื่องจากตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์การดำเนินการในหมวดที่สมัครขอรับรางวัลไม่เพียงพอต่อการประเมินความสำเร็จของการพัฒนาองค์การในหมวดที่สมัครรางวัล</p>	<p>หมวด ๒ ผ่านการประเมินรอบที่ ๑ (การคัดกรองเอกสารเบื้องต้น)</p> <p>หมวด ๓ และ หมวด ๕ ไม่ผ่านการประเมินรอบที่ ๑ (การคัดกรองเอกสารเบื้องต้น)</p> <p>เนื่องจากตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องยังไม่สะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์การดำเนินการของหน่วยงานได้อย่างชัดเจน</p>	<p>หมวด ๒ ผ่านการประเมินรอบที่ ๑ (การคัดกรองเอกสารเบื้องต้น)</p> <p>หมวด ๓ และ หมวด ๔ ไม่ผ่านการประเมินรอบที่ ๑ (การคัดกรองเอกสารเบื้องต้น)</p> <p>เนื่องจากตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องยังไม่สะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์การดำเนินการของหน่วยงานได้อย่างชัดเจน</p>



ส่วนที่ ๔

ข้อสังเกตจากผลการพิจารณาฯ

ข้อสังเกตผลการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายนามของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อประกอบการจัดทำรายงานผลการดำเนินการ (Application Report) ที่สำนักงานฯ ส่งผลงานการสมัครขอรับรางวัลฯ รายนาม ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ สามารถสรุปได้ดังนี้

ปีงบประมาณ	ตัวชี้ผลลัพธ์รายหมวดที่ผ่าน	ตัวชี้ผลลัพธ์รายหมวดที่ไม่ผ่าน
พ.ศ. ๒๕๖๑	<p>หมวด ๓</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๑ <p>ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๒ <p>ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>หมวด ๔ และหมวด ๕</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๓ <p>ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๖ <p>ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน</p>
พ.ศ. ๒๕๖๓	<p>หมวด ๒</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๑ <p>ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๕ <p>ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต</p>	<p>หมวด ๓ และหมวด ๕</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติที่ ๗.๒ <p>ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติที่ ๗.๓ <p>ผลลัพธ์ด้านบุคลากร</p>
พ.ศ. ๒๕๖๔	<p>หมวด ๒</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๑ <p>ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๕ <p>ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต</p>	<p>หมวด ๓ และหมวด ๔</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติที่ ๗.๒ <p>ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติที่ ๗.๖ <p>ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน</p>

ตารางสรุปข้อสังเกตตัวชี้วัดผลลัพธ์ในหมวดที่ผ่านการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายนามของสำนักงานฯ

พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔
<p>๑. ตัวชี้วัดผลลัพธ์ หมวด ๓</p>	<p>๑. ตัวชี้วัดผลลัพธ์ หมวด ๒</p>	<p>๑. ตัวชี้วัดผลลัพธ์ หมวด ๒</p>
<p>๑.๑ มีตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินการตามหมวด ๓ และเพื่อแสดงให้เห็นความโดดเด่นของการดำเนินการที่ชัดเจน ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของส่วนราชการ ควรปรับปรุงตามข้อสังเกต ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๑ ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ <p>(๑) ตัวชี้วัดที่รายงานต้องเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ที่ชัดเจน สอดคล้องและครอบคลุมตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของสำนักงาน</p> <p>(๒) ควรปรับปรุงตัวชี้วัดที่เป็นตัววัดผลผลิตหรือตัวชี้วัดระดับความสำเร็จให้เป็น ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดจากจำนวนเป็นร้อยละ/สัดส่วน เพื่อแสดงถึงเป้าหมายและความสำเร็จของการดำเนินการ เช่น ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนตามแผนยุทธศาสตร์ ด้านประชาคมอาเซียนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น</p> 	<p>๑.๑ มีตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินการตามหมวด ๒ และเพื่อแสดงให้เห็นความโดดเด่นของการดำเนินการที่ชัดเจน ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสาร เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติของส่วนราชการ ควรปรับปรุงตามข้อสังเกต ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๑ ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ <p>(๑) ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจด้านการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายชุมชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ในการนำนโยบาย แผนและมาตรการสู่การปฏิบัติ พันธกิจด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจทุกภาคส่วนและสื่อสารเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติที่สะท้อนให้เห็นผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมในการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์และเสริมสร้างความแข็งแกร่งและขีดความสามารถในสมรรถนะของส่วนราชการ</p> 	<p>๑.๑ มีตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินการตามหมวด ๒ และเพื่อแสดงให้เห็นความโดดเด่นของการดำเนินการที่ชัดเจน ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสาร เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติของส่วนราชการ ควรปรับปรุงตามข้อสังเกต ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๑ ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ <p>(๑) ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจด้านการสนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศและควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติที่สะท้อนให้เห็นผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมในการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์และเสริมสร้างความแข็งแกร่งและขีดความสามารถในสมรรถนะของส่วนราชการ</p> <p>(๒) ควรหลีกเลี่ยงการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นลักษณะของกิจกรรมซึ่งอาจยังไม่สะท้อนผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน</p> <p>(๓) ตัววัด/ตัวชี้วัดที่สำคัญหรือตัววัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการปฏิบัติงานตาม พันธกิจ ควรมีการเปรียบเทียบผลลัพธ์กับคู่แข่ง/หน่วยงานอื่นที่ดำเนินงานคล้ายคลึงกัน</p>

พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔
<p>● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๒ ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>(๑) ควรแสดงตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลลัพธ์ในการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ร้อยละผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมในกิจกรรมของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น</p> <p>(๒) ควรกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจเพื่อให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ เพื่อแสดงให้ถึงการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วน</p> <p>(๓) ควรปรับปรุงตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดผลผลิตหรือตัวชี้วัดระดับความสำเร็จให้เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดจากจำนวนเป็นร้อยละ/สัดส่วน เพื่อแสดงถึงเป้าหมายและความสำเร็จของการดำเนินการ เช่น ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>๑.๒ ตัวชี้วัดบางตัวที่มีแนวโน้มผลลัพธ์ลดลง ควรเขียนอธิบายเหตุผลประกอบถึงสาเหตุ และความสอดคล้องในการดำเนินการเพื่อตอบสนองสถานการณ์เหล่านั้น</p> <p>๑.๓ ควรรายงานเป้าหมายของตัวชี้วัดสำคัญ</p>	<p>● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๕ ผลลัพธ์ด้าน งบประมาณการเงิน และการเติบโต</p> <p>(๑) ควรรายงานเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงินที่ดี เช่น ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณงบลงทุน ร้อยละของการประหยัดพลังงาน ร้อยละค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคที่ลดลง ความคุ้มค่า เป็นต้น</p> <p>(๒) ควรรายงานตัวชี้วัดที่สำคัญที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ด้านการเติบโตของส่วนราชการ และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของรายได้ สัดส่วนของการบริการที่เพิ่มขึ้น การขยายขอบข่ายของการให้บริการและพื้นที่ตัวชี้วัดเกี่ยวกับการจัดอันดับที่ดีขึ้นในระดับประเทศหรือระดับนานาชาติ เป็นต้น</p> <p>๑.๒ ควรกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงหลักความสำเร็จของกระบวนการในเชิงผลลัพธ์ ชัดเจนมากกว่าการวัดผลสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม</p> <p>๑.๓ หากมีตัวชี้วัดที่มีแนวโน้มไม่สอดคล้องกับค่าเป้าหมายและมีการควรเขียนอธิบายประกอบถึงสาเหตุและความสอดคล้องในการดำเนินการเพื่อตอบสนองสถานการณ์เหล่านั้น</p> <p>๑.๔ ควรมีการกำหนดค่าเป้าหมายที่ชัดเจน และมีความท้าทายในการพัฒนาหรือรักษามาตรฐาน</p>	<p>(๔) ควรมีตัวชี้วัดด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ</p> <p>● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๕ ผลลัพธ์ด้าน งบประมาณการเงิน และการเติบโต</p> <p>ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สำคัญที่สะท้อนผลลัพธ์ทางด้านการเติบโต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ และการสร้างขีดความสามารถของการแข่งขันตามพันธกิจ ภารกิจ หรือการบริการหลัก</p> <p>๑.๒ หากมีตัวชี้วัดที่มีแนวโน้มไม่สอดคล้องกับค่าเป้าหมาย ควรเขียนอธิบายเหตุผลประกอบถึงสาเหตุและความสอดคล้องในการดำเนินการเพื่อตอบสนองสถานการณ์เหล่านั้น</p> <p>๑.๓ ควรมีการกำหนดค่าเป้าหมายที่ชัดเจนและมีความท้าทายในการพัฒนาหรือ รักษามาตรฐานของหน่วยงาน รวมถึงการรายงานตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จ ของดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p> <p>๑.๔ ควรหลีกเลี่ยงการกำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ หรือร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการเชิงกระบวนการ แต่ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น การกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละ/สัดส่วนของผลการดำเนินการเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด เพื่อแสดงถึงการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้</p>

พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔
<p>และผลลัพธ์การดำเนินการให้ครบถ้วน โดยต้องมีข้อมูลผลลัพธ์การดำเนินการย้อนหลังอย่างน้อย ๓ ปี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นผลสัมฤทธิ์การดำเนินการของส่วนราชการได้อย่างชัดเจน</p> <p>ทั้งนี้ ให้เพิ่มเติมมาในการเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)</p>	<p>ของหน่วยงาน รวมถึงการรายงานตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p> <p>๑.๕ ควรหลีกเลี่ยงการกำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ หรือร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการเชิงกระบวนการ แต่ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น การกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละ/สัดส่วนของผลการดำเนินการเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด เพื่อแสดงถึงการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>๑.๖ ตัววัด/ตัวชี้วัดที่สำคัญ หรือตัววัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามพันธกิจ ควรมีการเปรียบเทียบผลลัพธ์กับคู่แข่ง/หน่วยงานอื่นที่ดำเนินงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ ให้เพิ่มเติมมาในการเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)</p>	<p>ให้เพิ่มเติมมาในการเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)</p>

ตารางสรุปข้อสังเกตตัวชี้วัดผลลัพธ์ในหมวดที่ไม่ผ่านการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายการของสำนักงานฯ

พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔
๒. ตัวชี้วัดผลลัพธ์ หมวด ๔ และหมวด ๕	๒. ตัวชี้วัดผลลัพธ์ หมวด ๓ และหมวด ๕	๒. ตัวชี้วัดผลลัพธ์ หมวด ๓ และหมวด ๔
<ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๓ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร หน่วยงานควรแสดงให้เห็นผลลัพธ์ ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่ชัดเจน และสอดคล้องตามยุทธศาสตร์และพันธกิจของหน่วยงาน เช่น ร้อยละบุคลากรที่มีสมรรถนะหลักตามเกณฑ์ที่กำหนด เป็นต้น นอกจากนี้ควรกำหนดตัวชี้วัดที่วัดความผูกพันของบุคลากรโดยตรงและโดยอ้อม เช่น ร้อยละความผูกพันของบุคลากร อัตราการลาออก/โอนย้าย อัตราการมาทำงานสาย เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติที่ ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรแยกการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และดำเนินการให้ครบถ้วนทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อการได้รับสารสนเทศที่ครอบคลุมที่จะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วน และมีความสมดุล และควรนำเสนอตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าส่วนราชการได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างจริงจัง โดยอาศัยข้อมูลและสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกมาสู่การพัฒนากระบวนการและบริการที่ตอบสนองความคาดหวัง จนเกิดเป็นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติที่ ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรแยกการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และดำเนินการให้ครบถ้วนทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามที่ได้ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ เพื่อการได้รับสารสนเทศที่ครอบคลุมที่จะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนและมีความสมดุล และควรนำเสนอตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าส่วนราชการได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างจริงจัง จนเกิดเป็นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ
<ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติ ๗.๖ ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ควรกำหนดตัวชี้วัดด้านการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินเพิ่มเติม เพื่อให้เห็นถึงความพร้อมในการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดภาวะ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติที่ ๗.๓ ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ควรแสดงให้เห็นผลลัพธ์ด้านการวิเคราะห์ขีดความสามารถ อัตรากำลังบุคลากร และการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน และสอดคล้องตามยุทธศาสตร์และพันธกิจของหน่วยงาน นอกจากนี้ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ตัวชี้วัดมิติที่ ๗.๖ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน ควรรายงานตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินการในด้านของการบริหารจัดการเกี่ยวกับรวบรวม วิเคราะห์และจัดการข้อมูล สารสนเทศ

พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔
<p>ฉุกเฉิน นอกจากนี้ ควรแสดงตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพของระบบ IT เช่น จำนวนครั้งและระยะเวลาของ Downtime ประสิทธิภาพของการป้องกันไวรัส แฮกเกอร์ ต้นทุนด้าน IT ที่ลดลง เป็นต้น และควรปรับปรุงตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดผลผลิตหรือตัวชี้วัดระดับความสำเร็จให้เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น เปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดจากจำนวนเป็นร้อยละหรือสัดส่วน เพื่อให้เห็นเป้าหมายและความสำเร็จของการดำเนินการ</p>	<p>ควรกำหนดและติดตามตัวชี้วัดความผูกพันของบุคลากรโดยตรงและโดยอ้อมอย่างต่อเนื่อง เช่น ร้อยละความผูกพันของบุคลากร อัตราการลาออก/ โอนย้าย อัตราการมาทำงานสาย ร้อยละขอบุคลากรที่มีปัญหาสุขภาพและได้รับการดูแล/รักษา อัตราการเจ็บป่วยของบุคลากร ร้อยละของบุคลากรที่โอนย้าย/ลาออก ร้อยละของบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้น ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะหลักตามเกณฑ์ที่กำหนด จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร เป็นต้นตัวชี้วัดผลการสำรวจความผูกพันและผูกพันของบุคลากรต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถึงแม้จะมีผลการดำเนินการเหนือกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่แนวโน้มของผลลัพธ์ลดลงอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานอาจจะต้องนำมาทบทวนแนวทางหรือแผนการดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากรในด้านต่าง ๆ ว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานและของบุคลากรหรือไม่ ซึ่งจะนำไปสู่ผลของความผูกพันที่และประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น</p>	<p>และองค์ความรู้ ที่นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการภายใต้ในองค์การ ผลผลิต และการบริการที่ดีขึ้น เช่น ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ที่สนับสนุนการทำงานของส่วนราชการที่เพิ่มขึ้น การพร้อมใช้งาน และการกู้คืนข้อมูล เป็นต้น รวมถึงตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ที่ให้ความสำคัญกับผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ที่ได้กำหนดไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ</p>
<p>๓. อื่นๆ การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) มีความสำคัญต่อการประเมิน ดังนั้น ควรเขียนให้เห็นชัดเจนว่าในแต่ละประเด็นคำถามมีระบบในการดำเนินงานอย่างไร ระบบที่กำหนดขึ้นมีหลักการแนวคิดอย่างไร และระบบ</p>	<p>๓. อื่นๆ การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) มีความสำคัญต่อการประเมิน ดังนั้น ควรเขียนให้เห็นชัดเจนว่าในแต่ละประเด็นคำถามมีระบบในการดำเนินงานอย่างไร ระบบที่กำหนดขึ้นมีหลักการแนวคิดอย่างไร</p>	<p>๓. อื่นๆ การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) มีความสำคัญต่อการประเมิน ดังนั้น ควรเขียนให้เห็นชัดเจนว่าในแต่ละประเด็นคำถามมีระบบในการดำเนินงานอย่างไร ระบบที่กำหนดขึ้นมีหลักการแนวคิดอย่างไร และระบบ</p>

พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔
<p>ดังกล่าวสามารถสร้างให้เกิดความต่อเนื่องของการดำเนินงานหรือการพัฒนาองค์การอย่างไร รวมทั้งเกิดผลสำเร็จของการดำเนินการที่สอดคล้องตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายตามยุทธศาสตร์อย่างไร ทั้งนี้ ควรมีผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาให้ครอบคลุมทุกประเด็น และเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามระบบที่กำหนดขึ้นจริง ควรมีการยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย นอกจากนี้ในการเขียน Application Report ควรเชื่อมโยงให้เห็นถึงความท้าทายและความได้เปรียบด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านสังคมที่กำหนดในลักษณะสำคัญขององค์การกับตัวชี้วัดที่สำคัญที่ตอบสนองความท้าทายและความได้เปรียบดังกล่าว และความสำเร็จที่โดดเด่นของส่วนราชการ</p>	<p>และระบบดังกล่าวสามารถสร้างให้เกิดความต่อเนื่องของการดำเนินงานหรือการพัฒนาองค์การอย่างไร รวมทั้งเกิดผลสำเร็จของการดำเนินการที่สอดคล้องตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายตามยุทธศาสตร์อย่างไร ทั้งนี้ ควรมีผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาให้ครอบคลุมทุกประเด็น และเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามระบบที่กำหนดขึ้นจริง ควรมีการยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย นอกจากนี้ในการเขียน Application Report ควรเชื่อมโยงให้เห็นถึงความท้าทายและความได้เปรียบด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านสังคมที่กำหนดในลักษณะสำคัญขององค์การกับตัวชี้วัดที่สำคัญที่ตอบสนองความท้าทายและความได้เปรียบดังกล่าว และความสำเร็จที่โดดเด่นของส่วนราชการ</p>	<p>ดังกล่าวสามารถสร้างให้เกิดความต่อเนื่องของการดำเนินงานหรือการพัฒนาองค์การอย่างไร รวมทั้งเกิดผลสำเร็จของการดำเนินการที่สอดคล้องตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายตามยุทธศาสตร์อย่างไร ทั้งนี้ ควรมีผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาให้ครอบคลุมทุกประเด็น และเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามระบบที่กำหนดขึ้นจริง ควรมีการยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย นอกจากนี้ในการเขียน Application Report ควรเชื่อมโยงให้เห็นถึงความท้าทายและความได้เปรียบด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านสังคมที่กำหนดในลักษณะสำคัญขององค์การกับตัวชี้วัดที่สำคัญที่ตอบสนองความท้าทายและความได้เปรียบดังกล่าว และความสำเร็จที่โดดเด่นของส่วนราชการ</p>



ส่วนที่ ๕

สรุป

การจัดทำรายงานเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามแนวทางรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้สำนักงานฯ ยกย่องและพัฒน่องค์กรให้มีความทันสมัยเทียบเท่า มาตรฐานสากลตามแนวทางเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ และใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการประเมินองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ตลอดจนใช้เป็นแนวทาง ในการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุงองค์กรเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ สู่ระดับมาตรฐานสากล พร้อมดำเนินการจัดทำผลการดำเนินงานฯ ในการสมัครขอรับรางวัลฯ ในคราวต่อไป ของสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป