

### ตัวชี้วัดถ่ายทอดสู่หน่วยงาน

1. ตัวชี้วัดที่ 4.1: ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด

2. หน่วยวัด: ระดับ

3. น้ำหนัก: ร้อยละ 15

4. คำอธิบายตัวชี้วัด:

4.1 ความสำเร็จในการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐสามารถเป็น “ระบบราชการที่เปิดกว้าง เชื่อมโยง ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย” โดยมีเป้าหมาย คือ การให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองความต้องการได้ดียิ่งขึ้น ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างนวัตกรรม การทำงานร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ และการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง

4.2 ความสำเร็จของหน่วยงานที่ดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด หมายถึง การดำเนินงานของหน่วยงาน ในการวินิจฉัยองค์กรด้วยตนเอง โดยใช้เครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐ ในทุกหมวดถึงระดับ Significance ผ่านโปรแกรมประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (DDC-PMQA 4.0 V 2.2) โดยกรมควบคุมโรค นำเกณฑ์ในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของสำนักงาน ก.พ.ร. มาเป็นกรอบการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานมีการพัฒนาองค์กร และสามารถประเมินสถานะของการเป็นระบบราชการ 4.0 ได้ด้วยตนเอง

4.3 การทบทวนสายโซ่คุณค่า (Value Chain) ของหน่วยงาน หมายถึง การวิเคราะห์ ตรวจสอบ และประเมินกระบวนการต่าง ๆ ทั้งกระบวนการหลัก (Key Process) และกระบวนการสนับสนุน (Key Support) ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสในการเพิ่มคุณค่า ลดต้นทุน และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรอย่างยั่งยืน

4.4 การถอดบทเรียน หมายถึง การรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการดำเนินงาน หรือการดำเนินโครงการ โดยเฉพาะปัจจัยความสำเร็จ อุปสรรคหรือปัญหาที่พบ และแนวทางการแก้ไขอุปสรรคหรือปัญหาที่พบ เพื่อจัดเก็บเป็นองค์ความรู้สำหรับการเรียนรู้ภายในองค์กร นำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานในอนาคต และลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการถอดบทเรียน เช่น

4.4.1 การเรียนรู้จากเพื่อน (Peer Assist - PA) คือ การเรียนรู้เชิงรุก “ก่อนเริ่มงาน” โดยเชิญ “เพื่อน” หรือ “ผู้มีประสบการณ์ตรง” จากหน่วยงานภายในหรือภายนอกที่เคยทำงานคล้ายกันมาร่วมแลกเปลี่ยนความรู้และบทเรียน เพื่อช่วยวางแผนหลีกเลี่ยงความผิดพลาดและเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับสถานการณ์

4.4.2 การเรียนรู้หลังปฏิบัติการ (After Action Review : AAR) คือ การทบทวนและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานทันทีหลังจากกิจกรรมหรือภารกิจเสร็จสิ้น เพื่อดึงบทเรียนความสำเร็จ ความล้มเหลว และประเด็นที่ควรปรับปรุง โดยอาศัยการพูดคุยแบบเปิดใจในกลุ่มที่เกี่ยวข้อง

4.4.3 การเรียนรู้หลังดำเนินการ (Retrospect) คือ การทบทวนและถอดบทเรียน จากงานที่เสร็จสิ้นแล้วระยะหนึ่ง หรือหลังจบโครงการ/นโยบายสำคัญ เพื่อสรุป “บทเรียนเชิงลึก” ที่อาจใช้เวลาสะสมหรือเข้าใจผลกระทบในระยะยาว

**4.4.4 การถอดบทเรียนแบบเรื่องเล่า (Storytelling)** คือ การถ่ายทอดบทเรียนและความรู้ผ่านเรื่องเล่า (Narrative) โดยใช้ประสบการณ์จริงของผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้มีบทบาทในสถานการณ์นั้น เพื่อสื่อสารความรู้ในลักษณะที่จับต้องได้และเข้าใจง่าย

**4.4.5 การถอดบทเรียนจากบทเรียนที่ดี หรือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Good / Better / Best Practice)** คือ การวิเคราะห์และสกัด “แนวทางการปฏิบัติ” ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อสรุปเป็นแนวปฏิบัติที่พิสูจน์แล้วว่าได้ผลจริง และสามารถขยายผลได้

**4.4.6 แผนที่ผลลัพธ์ (Outcome Mapping)** คือ เครื่องมือการวางแผน ติดตาม และประเมินผล ที่เน้น “การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง” มากกว่าตัวเลขหรือผลผลิต (output) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ระหว่างทาง (outcome) และการมีส่วนร่วม

**4.5 กระบวนการ (Work Process)** หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยทั่วไป กระบวนการประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค และวัสดุ มาทำงานร่วมกันตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

**4.6 การปรับปรุงกระบวนการ** หมายถึง การวิเคราะห์ ทบทวน และพัฒนากระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ของงาน ลดความสูญเปล่า แก้ไขข้อบกพร่อง และเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่วยสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แนวทางสำคัญที่นิยมใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ คือ Lean ซึ่งมุ่งเน้นการลดหรือตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เน้นเฉพาะกิจกรรมที่สร้างคุณค่า (Value) ให้กับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ตอบสนองต่อความต้องการได้รวดเร็ว ลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพ สร้างความพึงพอใจในระยะยาว นอกจากนี้ ยังสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม แนวคิดใหม่ ๆ มาออกแบบ เช่น บริการออนไลน์แทนการยื่นเอกสาร การใช้ One Stop Service หรือการนำ AI/Chatbot มาประยุกต์ใช้ เป็นต้น

**5. สูตรการคำนวณ :** ไม่มี

**6. เกณฑ์การให้คะแนน :** กำหนดเป็นขั้นตอนเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ชื่อตัวชี้วัด	ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
		ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5
ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด	1.0	✓				
	1.5	✓	✓			
	2.5	✓	✓	✓		
	4.0	✓	✓	✓	✓	
	5.0	✓	✓	✓	✓	✓

**7. เงื่อนไขของตัวชี้วัด :** ไม่มี

**8. ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด :**

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2566	2567	2568
ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ได้ตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด	ระดับ	5	5	5

## 9. รายละเอียดการดำเนินงาน :

9.1 หน่วยงานกลุ่มที่ 1 ได้แก่ หน่วยงานวิชาการ สคร. 1 - 12 และหน่วยงานสนับสนุน (Size L) 37 หน่วยงาน ดำเนินการดังนี้

ชั้น ตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	คะแนน	เอกสารประกอบการประเมิน
1	<p>1.1 ทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กร (OP) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569</p> <p>1.2 วินิจฉัยองค์กรด้วยตนเอง หมวด 1 - 6 ถึงระดับ Significance โดยนำเกณฑ์ในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นกรอบการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (มิติ 7.1 - 7.6) (มิติละ 2 ตัวชี้วัด)</p> <p><b>หมายเหตุ :</b> หมวด 1 - 6 ข้อที่มีเครื่องหมาย * เป็นการแนบหลักฐาน 1) หน่วยงานควรตั้งชื่อไฟล์ให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ใช้แนบเป็นหลักฐาน และไม่ควรตั้งชื่อไฟล์ยาวเกินไป (ขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB ต่อ 1 ไฟล์แนบ) ในรูปแบบที่สามารถคลิกเปิดดูได้สะดวก 2) กรณีแนบไฟล์หลักฐานที่มีจำนวนหลายหน้า ควรระบุข้อมูลที่ต้องการให้ผู้ตรวจอ่านอย่างชัดเจน (เช่น ใส่เลขหน้าที่ชื่อไฟล์ หรือทำ highlight ประเด็นที่ต้องการให้เห็น) - ทั้งนี้ ในส่วนของหลักฐาน จะไม่มีคะแนน แต่เป็นการแนบประกอบข้อความที่ประเมินตนเอง เพื่อช่วยให้เห็นภาพในสิ่งที่เขียน และเห็นแนวทางการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม</p>	<p>0.5</p> <p>0.5</p>	<p>1.1 ผลการทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กร (OP) ของหน่วยงาน โดยจัดทำข้อมูลให้ครบถ้วนและทันสมัยผ่านโปรแกรมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (DDC-PMQA 4.0 V.2.2 : <a href="https://pmqa.ddc.moph.go.th">https://pmqa.ddc.moph.go.th</a>) (กรณีเอกสารแนบ ความยาวไม่เกิน 15 หน้า)</p> <p>1.2 ผลการวินิจฉัยองค์กรหมวด 1 - 6 และตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (มิติ 7.1 - 7.6) (มิติละ 2 ตัวชี้วัด) - ดำเนินการผ่านโปรแกรมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (DDC-PMQA 4.0 V.2.2) <u>ภายในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569</u></p>
2	ทบทวนสายโซ่คุณค่า (Value Chain) ตามภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยพิจารณาความสอดคล้องกับสายโซ่คุณค่าของกรมควบคุมโรค ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง	0.5	ผลการทบทวนสายโซ่คุณค่า (Value chain) ของหน่วยงาน เสนอผู้บริหาร และแนบไฟล์ในระบบ Estimates SM <u>ภายในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569</u>
3	<p>3.1 ถอดบทเรียนกระบวนการทำงาน จากการทบทวน Value Chain หรือจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างน้อย 1 เรื่อง ตามแนวทางการถอดบทเรียนที่แนบท้าย Template</p> <p>3.2 นำผลการถอดบทเรียน มาจัดทำรายละเอียดการปรับปรุงกระบวนการของหน่วยงาน</p>	<p>0.5</p> <p>0.5</p>	<p>3.1 ผลการถอดบทเรียน เสนอผู้บริหาร แนบหลักฐานในโปรแกรมฯ 4.0 (ในช่องแผน 1 ปี) <u>ภายในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569</u></p> <p>3.2 รายละเอียดการปรับปรุงกระบวนการ เสนอผู้บริหาร แนบหลักฐานในโปรแกรมฯ 4.0 (ในช่องสรุปการติดตามผลการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน) <u>ภายในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569</u> - รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน ในระบบ Estimates SM <u>ภายในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569</u></p>
4	<p>สรุปผลการปรับปรุงกระบวนการของหน่วยงาน</p> <p><b>หมายเหตุ :</b> สรุปผลการปรับปรุงฯ ไม่ครบถ้วน หัก 0.05 คะแนน</p>	1.5	ผลการปรับปรุงกระบวนการ (แบบฟอร์มหมายเลข 1) เสนอผู้บริหาร แนบหลักฐานในโปรแกรมฯ 4.0 (ในช่องติดตาม 12 เดือน แบบฟอร์มหมายเลข 5) <u>ภายในวันที่ 25 มิถุนายน 2569</u>

ชั้น ตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	คะแนน	เอกสารประกอบการประเมิน
5	สรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน และรายงานผลลัพธ์ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (มิติ 7.1 - 7.6)  <b>หมายเหตุ :</b> 1. รายงานผลลัพธ์ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่ครบถ้วน หัก 0.05 คะแนน 2. สรุปผลการดำเนินงาน ไม่ครบถ้วน หัก 0.05 คะแนน	1.0	สรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน (แบบฟอร์มหมายเลข 2) เสนอผู้บริหาร แนวนโยบายใน โปรแกรมฯ 4.0 (ในช่องสรุป 12 เดือน แบบฟอร์มหมายเลข 6) พร้อมทั้งรายงานผลลัพธ์ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (มิติ 7.1 - 7.6) (มิติละ 2 ตัวชี้วัด) ผ่านโปรแกรมฯ 4.0 <u>ภายใน วันที่ 25 สิงหาคม 2569</u>  - รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน ในระบบ Estimates SM <u>ภายในวันที่ 25 สิงหาคม 2569</u>

9.2 หน่วยงานกลุ่มที่ 2 ได้แก่ หน่วยงานสนับสนุน (Size S) 6 หน่วยงาน ได้แก่ 1) กลุ่มตรวจสอบภายใน 2) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร 3) สำนักงานบริหารโครงการกองทุนโลก 4) กองกฎหมาย 5) กลุ่มงานจริยธรรม และ 6) สถาบันเวชศาสตร์ป้องกันศึกษา ดำเนินการดังนี้

ชั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	คะแนน	เอกสารประกอบการประเมิน
1	1.1 ทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กร (OP) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	0.5	1.1 ผลการทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กร (OP) ของหน่วยงาน โดยจัดทำข้อมูลให้ครบถ้วนและทันสมัย ผ่านโปรแกรมการประเมิน สถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (DDC-PMQA 4.0 V.2.2 : <a href="https://pmqa.ddc.moph.go.th">https://pmqa.ddc.moph.go.th</a> ) (กรณีเอกสารแนบ ความยาวไม่เกิน 15 หน้า) <u>ภายในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569</u>
	1.2 ทบทวนสายโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ หน่วยงาน ให้สอดคล้องกับสายโซ่คุณค่าของ กรมควบคุมโรค	0.5	1.2 ผลการทบทวนสายโซ่คุณค่า (Value chain) ของหน่วยงาน เสนอผู้บริหาร และแนบหลักฐานในระบบ Estimates SM <u>ภายใน วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569</u>
2	จัดทำรายละเอียดการปรับปรุงกระบวนการ จากการทบทวน Value Chain หรือจากการ ปฏิบัติงาน อย่างน้อย 1 เรื่อง	1.0	รายละเอียดการปรับปรุงกระบวนการ เสนอผู้บริหาร แนวนโยบายใน ระบบ Estimates SM <u>ภายในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569</u>
3	รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน	0.5	- ผลการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน ในระบบ Estimates SM <u>ภายในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569</u>
4	สรุปผลการปรับปรุงกระบวนการของ หน่วยงาน  <b>หมายเหตุ :</b> สรุปผลการปรับปรุงฯ ไม่ครบถ้วน หัก 0.05 คะแนน	2.0	สรุปผลการปรับปรุงกระบวนการของหน่วยงาน (แบบฟอร์มหมายเลข 1) เสนอผู้บริหาร แนวนโยบายในระบบ Estimates SM <u>ภายในวันที่ 25 มิถุนายน 2569</u>  - รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน ในระบบ Estimates SM <u>ภายในวันที่ 25 มิถุนายน 2569</u>
5	รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน รอบ 12 เดือน	0.5	- ผลการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานรอบ 12 เดือน ใน ระบบ Estimates SM <u>ภายในวันที่ 25 สิงหาคม 2569</u>

**หมายเหตุ:**

1. กรณีไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดแต่ละชั้นตอน หักชั้นตอนละ 0.05 คะแนน
2. กรณีไม่เสนอผู้บริหารเห็นชอบหรือรับทราบ หักชั้นตอนละ 0.05 คะแนน
3. กรณีเอกสารที่แนบในโปรแกรม DDC-PMQA 4.0 V.2.2 ไม่ครบถ้วน หัก 0.05 คะแนน
4. กรณีที่ระบุรายละเอียดความก้าวหน้า และผลการดำเนินงานในระบบ Estimates SM ไม่ครบถ้วนหักชั้นตอนละ 0.05 คะแนน

**10. เป้าหมาย :**

ไตรมาสที่ 2 ถึง ขั้นตอนที่ 3

ไตรมาสที่ 3 ถึง ขั้นตอนที่ 4

ไตรมาสที่ 4 ถึง ขั้นตอนที่ 5

**11. แหล่งข้อมูล :**

11.1 โปรแกรมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 กรมควบคุมโรค (DDC-PMQA 4.0 V. 2.2)

11.2 ระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค (Estimates SM)

**12. วิธีการจัดเก็บข้อมูล :**

12.1 หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานในโปรแกรมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 กรมควบคุมโรค (DDC-PMQA 4.0 V.2.2) และรายงานความก้าวหน้าตัวชี้วัดฯ ในระบบ Estimates SM

12.2 ผู้กำกับตัวชี้วัดสรุปภาพรวมการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในไตรมาสที่ 2 และ 4

**13. ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล :**

ไตรมาสที่ 2 ภายในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569

ไตรมาสที่ 4 ภายในวันที่ 25 สิงหาคม 2569

**14. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบด้วย :**

14.1 แบบฟอร์มหมายเลข 1 ผลการปรับปรุงกระบวนการ

14.2 แบบฟอร์มหมายเลข 2 สรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

**15. ผู้กำกับตัวชี้วัด : ระดับกรม**

ชื่อผู้กำกับตัวชี้วัด	โทรศัพท์	E-mail
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	0 2590 3395	

**ผู้กำกับตัวชี้วัด : ระดับหน่วยงาน**

ชื่อผู้กำกับตัวชี้วัด	โทรศัพท์	E-mail

**16. ผู้จัดเก็บข้อมูล : ระดับกรม**

ชื่อผู้จัดเก็บข้อมูล	โทรศัพท์	E-mail
1. นางสาวอมรรัตน์ ศรีเจริญทรศน์	0 2590 3346	amonruts@hotmail.com
2. นางสาวปริมดา สงทิพย์	0 2590 3346	minkamo@gmail.com
3. นางสาวเบญญา นิติไกรนนท์	0 2590 3379	benyanitigrainon@gmail.com

**ผู้จัดเก็บข้อมูล : ระดับหน่วยงาน**

ชื่อผู้จัดเก็บข้อมูล	โทรศัพท์	E-mail

## แนวทางการถอดบทเรียนกระบวนการทำงานของหน่วยงาน

### 1. ชื่อเรื่อง / หัวข้อความรู้

ระบุหัวข้อที่ต้องการถอดบทเรียน เช่น “การพัฒนากระบวนการให้บริการวัคซีนเชิงรุกในพื้นที่ชายแดน” หรือ “การปรับปรุงกระบวนการบริหารงานบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น”

### 2. บทสรุปผู้บริหาร สรุปภาพรวมของกระบวนการทำงานที่ถอดบทเรียน (ความยาวไม่เกิน 1 หน้า) โดยเน้น

- จุดแข็ง / จุดอ่อน
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จ
- ประเด็นที่ควรปรับปรุง

### 3. หลักการ เหตุผล / วัตถุประสงค์ของการถอดบทเรียน

- เหตุผลที่เลือกกระบวนการนี้มาถอดบทเรียน และความเชื่อมโยงกับ Value Chain หรือภารกิจหลักของหน่วยงาน ระบุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น
- เพื่อระบุปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ
- เพื่อค้นหาแนวทางปรับปรุงกระบวนการ
- เพื่อจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

### 4. กระบวนการดำเนินงานและการถอดบทเรียน

#### 4.1 กระบวนการและผลการดำเนินงาน

- อธิบายลำดับขั้นตอนของงาน
- ปัญหา / อุปสรรค / แนวทางแก้ไข
- ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ)

#### 4.2 ขั้นตอนการถอดบทเรียน กลุ่มเป้าหมาย / ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- วิธีการที่ใช้ (เช่น AAR, แผนที่ผลลัพธ์, Focus Group, ฯลฯ)
- การกำหนดหัวข้อความรู้หลักและย่อย
- การกำหนดขอบเขตและผู้มีส่วนร่วมในการถอดบทเรียน
- ระบุผู้เข้าร่วม เช่น บุคลากรภายในหน่วยงาน, หน่วยงานเครือข่าย, ผู้รับบริการ

### 5. ผลการถอดบทเรียน / ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา / ผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการนำองค์ความรู้ไปใช้

สรุปเทคนิคที่สามารถนำไปใช้ซ้ำ เช่น

- แนวทางลดขั้นตอนงาน
- เครื่องมือช่วยติดตามผล
- วิธีการสื่อสารภายในที่ได้ผลดี

เสนอแนวทางปรับปรุงกระบวนการ เช่น

- การปรับขั้นตอน / ปรับบทบาท / ใช้เทคโนโลยีสนับสนุน
- การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ระบุผลที่คาดว่าจะเกิด เช่น

- ประสิทธิภาพงานดีขึ้น
- คุณภาพบริการสูงขึ้น
- ต้นทุนลดลง / เวลาทำงานลดลง
- เกิดแนวทางมาตรฐานใหม่ของหน่วยงาน

**หมายเหตุ :** เขียนในลักษณะ “เชิงวิเคราะห์และเล่าเรื่องร้อยเรียง” ความยาว 3–5 หน้า A4 แทรกภาพกิจกรรมหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เห็น “ภาพของกระบวนการจริง”

**ที่มา :** แนวทางการถอดบทเรียน ปรับปรุงจากแบบฟอร์ม MK\_01 ของกองนวัตกรรมการและวิจัย เพื่อรองรับการดำเนินงานตามตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการภาครัฐ

## การนำผลการถอดบทเรียนไปใช้พัฒนา / จัดทำรายละเอียดการปรับปรุงกระบวนการ

### 1. ระบุชื่อกระบวนการ

ระบุว่าจะนำผลการถอดบทเรียนไปปรับปรุง Value Chain หรือกระบวนการใด โดยเขียนเฉพาะส่วนที่ต้องการปรับปรุง เช่น “กระบวนการให้บริการวัคซีนในพื้นที่ชายแดน” “กระบวนการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงาน”

### 2. กำหนดกิจกรรม หรือแนวทางการปรับปรุงที่วางแผนจะดำเนินการ

แผนผังกระบวนการ (Flow Chart) โดยเฉพาะส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น เดิมทำอะไร ปรับปรุงใหม่ทำอะไร หรือเขียนเป็นข้อ ๆ หรือบรรยายสั้น ๆ ว่าจะปรับปรุงอย่างไร เช่น จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ให้กระชับขึ้น หรือ ทดลองใช้แบบฟอร์มออนไลน์แทนเอกสารกระดาษ

### 3. ระบุผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เช่น

**ผลผลิต (Output):** ได้แบบฟอร์มใหม่ / คู่มือการปฏิบัติงานฉบับปรับปรุง / ระบบติดตามงานออนไลน์

**ผลลัพธ์ (Outcome):** ลดระยะเวลาการทำงานลง 30% / เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ / ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบลงนาม.....  
(.....)

ตำแหน่ง...../  
วันที่...../...../.....

ผู้บริหารลงนาม.....  
(.....)

ตำแหน่ง.....  
วันที่...../...../.....





## ปัญหา/อุปสรรค

.....

.....

.....

## ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

หมายเหตุ : 1. แบบฟอร์มนี้อ้างอิงจากสำนักงาน ก.พ.ร. และปรับปรุงให้เหมาะสมกับการใช้งานของกรมควบคุมโรค

2. ผลผลิต หมายถึง สิ่งที่หน่วยงาน “ทำได้” หรือ “ส่งมอบ” หลังการปรับปรุง เช่น จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการผ่านระบบออนไลน์ จำนวนคู่มือที่ปรับปรุงแล้ว ระยะเวลาที่ลดลงต่อขั้นตอน

3. ผลลัพธ์ หมายถึง ผลกระทบหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ หน่วยงาน หรือสังคม เช่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ความรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ ประสิทธิภาพการให้บริการสูงขึ้น ความเชื่อมั่นต่อองค์กร

ผู้รับผิดชอบลงนาม.....  
(.....)

ตำแหน่ง...../.....

วันที่...../...../.....

ผู้บริหารลงนาม.....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่...../...../.....

## สรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ชื่อหน่วยงาน : .....

ผลการดำเนินงานการบริหารจัดการภาครัฐ (ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## จุดแข็งและประเด็นที่ต้องพัฒนา

หมวด	จุดแข็ง	ประเด็นที่ต้องพัฒนา
หมวด 1 การนำองค์การ		
หมวด 2 การวางแผนเชิง ยุทธศาสตร์		
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และ การจัดการความรู้		
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร		
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบ ปฏิบัติการ		
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ		

## ปัจจัยความสำเร็จ

.....

.....

.....

.....

## ปัญหา/อุปสรรค

.....

.....

.....

.....

## ข้อเสนอต่อผู้บริหาร

.....

.....

.....

.....

### หมายเหตุ :

1. **ผลผลิต (Output)** สิ่งที่หน่วยงานได้ดำเนินการสำเร็จในเชิงรูปธรรม เช่น งาน กิจกรรม บริการ หรือเอกสาร/ระบบงานที่จัดทำขึ้น
2. **ผลลัพธ์ (Outcome)** การเปลี่ยนแปลงหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากผลผลิต เช่น ประสิทธิภาพงานที่ดีขึ้น คุณภาพบริการที่เพิ่มขึ้น หรือประชาชน/บุคลากรได้รับประโยชน์
3. **ผลกระทบ (Impact)** ผลที่เกิดขึ้นในภาพรวมต่อองค์กร ระบบราชการ หรือสังคมในระยะยาว เช่น การสนับสนุนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน

ผู้รับผิดชอบลงนาม.....  
(.....)

ตำแหน่ง...../.....

วันที่...../...../.....

ผู้บริหารลงนาม.....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่...../...../.....