

เครื่องมือในการยกระดับหน่วยงานภาครัฐ สู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)



อ้างอิงจาก รศ. รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม

หัวข้อชี้แจง



- ❖ แนวคิด PMQA 4.0
- ❖ ประเด็นการประเมิน
- ❖ การประเมินรายหมวด
- ❖ สรุปผล ถาม-ตอบ

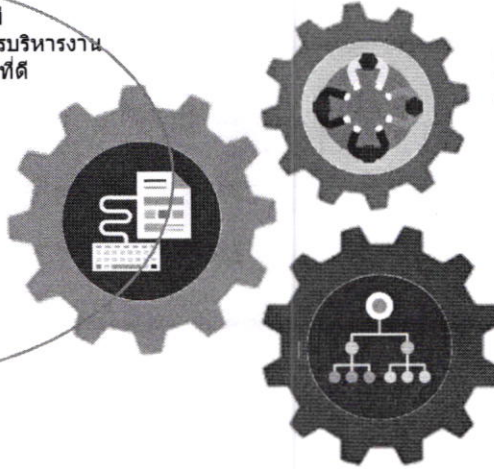


Government 4.0

ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงาน
โดย "ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน"
(Better Governance, Happier Citizens)

การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่
โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงาน
ภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี

- ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government)
- ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen - Centric and Service - Oriented Government)
- ภาครัฐอัจฉริยะ (Smart and High Performance Government)



การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่
โดยการสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบ
ในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้นความซื่อสัตย์สุจริต
และประโยชน์ส่วนรวม

การจัดระเบียบโครงสร้างใหม่

เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ
ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเองให้กระชับ
และไม่เกิดความซ้ำซ้อน

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0
ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่
เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ
และเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง
(Credible and Trusted Government)





ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- ระบบราชการที่เปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน
- บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการได้
- มีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน
- สามารถเข้ามามตรวจสอบการทำงานได้
- เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม
- ทำงานร่วมกันแบบประสานพลังประชารัฐ



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- เน้นการทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า
- มุ่งเน้นแก้ไขปัญหา/ตอบสนองความต้องการของประชาชน
- นำข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- มีการทำงานเชิงรุก เตรียมการล่วงหน้า
- มีการสร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม เพื่อสร้างคุณค่า
- สามารถตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา
- เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวเข้าสู่ความเป็นสำนักงานสมัยใหม่
- ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กร ต่อการปฏิบัติราชการ ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



Collaboration
การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation
การสร้างนวัตกรรม

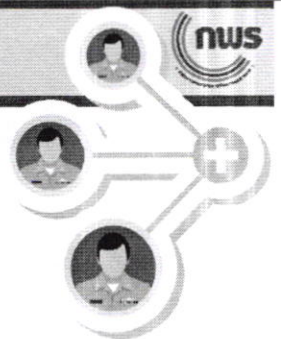


Digitalization
การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล

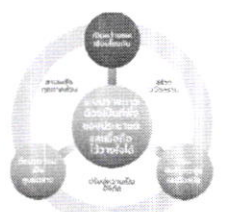
5

1

เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)

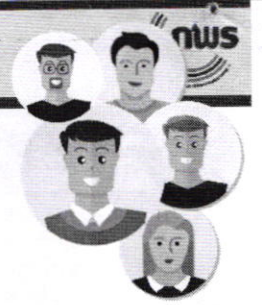


- ทำงานอย่างเปิดเผยโปร่งใส บุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลได้
- แบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน สามารถตรวจสอบได้
- เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม และรับโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
- เชื่อมโยงการทำงานอย่างเป็นเอกภาพและสอดคล้องกัน
- จัดความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง



2

ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)

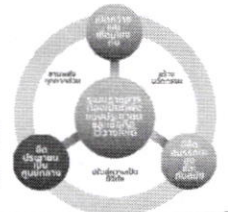


- ทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้า แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยไม่ต้องได้รับการร้องขอก่อน
- ใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐและระบบดิจิทัลในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการประชาชน
- เชื่อมโยงระหว่างภาครัฐเพื่อให้บริการได้อย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียว และประชาชนสามารถใช้บริการภาครัฐได้ตลอดเวลาผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น ติดต่อด้วยตนเอง สมาร์ทโฟน เว็บไซต์



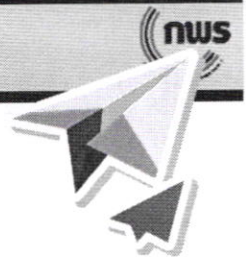
ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



3

มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

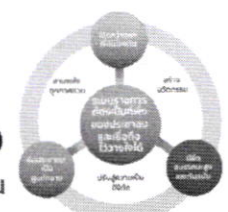


- ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง ยืดหยุ่นและตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันเวลา
- สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม และประยุกต์องค์ความรู้เข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน
- เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่
- ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



 1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้	 6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ
 2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า	 7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
 3. แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเปิดเสรีในจุดเดียว	 8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
 4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน	 9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี
 5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับภาระงานที่เปลี่ยนแปลงตามแนวโน้มและในลักษณะเครือข่าย	 10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

WS 1: คุณลักษณะ 10 ประการ

- ให้ทุกกลุ่มประเมินหน่วยงานของตนเองเกี่ยวกับการทำงานภายใต้คุณลักษณะ 10 ประการของระบบราชการ 4.0 ว่ามีการดำเนินการในระดับใด

ใช้เวลา 5 นาที

ให้อุ่มประเมินการทำงานภายในส่วนราชการของตนเองว่ามีการคุณลักษณะในแต่ละข้อมาอย่างน้อยเพียงใด

ข้อ	คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0	น้อย	ปานกลาง	สมบูรณ์
1	ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้		/	
2	ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา คอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า	/		
3	แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเปิดเสรีในจุดเดียว		/	
4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน		/	
5	ปรับปรุงแบบการทำงานให้คล่องตัวรองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย		/	
6	ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า คอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง	/		
7	เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้	/		
8	ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	/		
9	บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี		/	
10	ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร		/	
	สรุปผล	4	6	

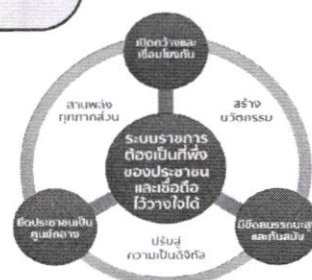
การขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ 4.0 โดยใช้ PMQA 4.0



เครื่องมือ

Result ตามยุทธศาสตร์ชาติ /
แผนสภาพัฒน์ ฉบับ 12

- การเข้าถึงบริการภาครัฐ
- ประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- ชุมชนเข้มแข็งมีศักยภาพ
- รายได้เฉลี่ยต่อหัว
- อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ
- คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล
- การพัฒนาระบบโลจิสติกส์



ระบบราชการ 4.0

PMQA 4.0

“เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ”

13

Objectives

- ระบบการประเมินการพัฒนาและยกระดับระบบราชการไทย 4.0 เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ
- ส่งผลกระทบที่ผลักดันการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

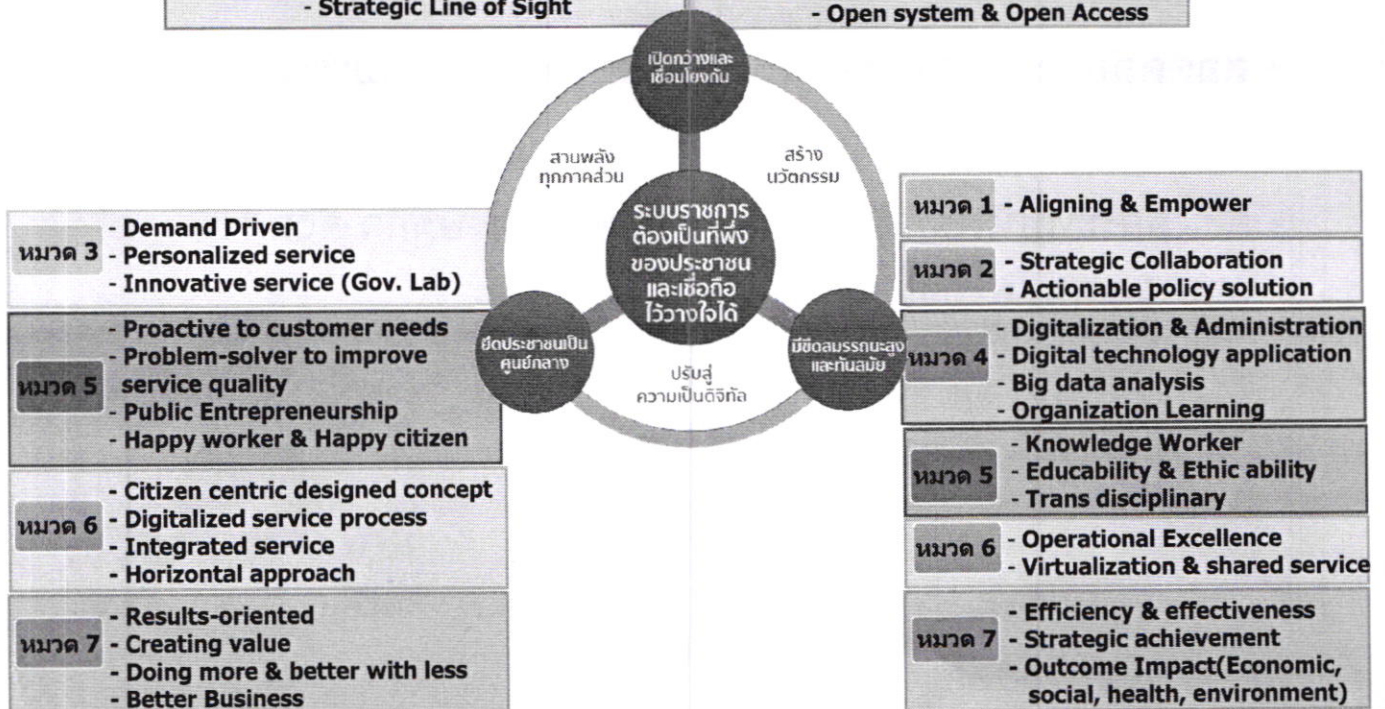


14

- การใช้กรอบแนวคิดเชิงบูรณาการของ PMQA มาใช้ในการประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงจาก Gov 3.0 ไปสู่ Gov 4.0
- คุณลักษณะขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21
- การปรับเปลี่ยนที่เกิดจาก Digitalized government และกลไกสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันอื่น ๆ

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0

หมวด 1	- Leadership role model - Public Accountability - Integrity & Transparency	หมวด 4	- Data Sharing - Public data Accessibility - Information Disclosure - Proactive & customized
หมวด 2	- Strategic Thinking & objectives - Strategic Alignment - Collaboration network - Strategic Line of Sight	หมวด 6	- Digitalization - End-to-end process flow - Cross-boundary management - Open system & Open Access



เทียบเคียง PMQA กับ PMQA 4.0

เกณฑ์ PMQA 2558

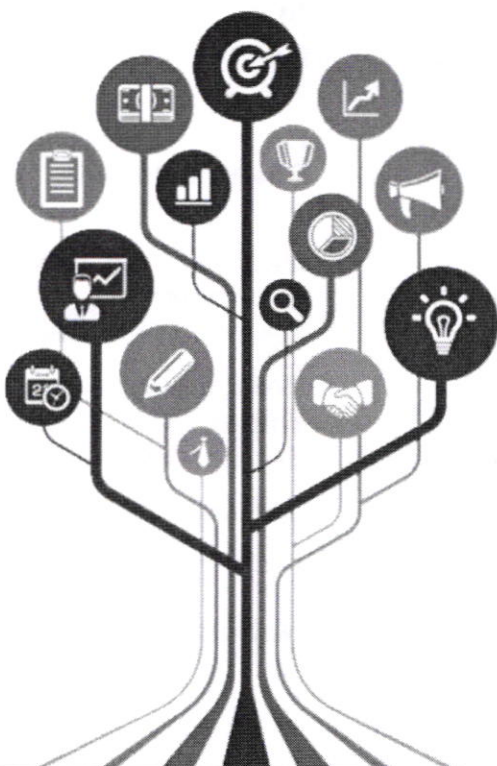
- ยึดบริบทของหน่วยงานเป็นตัวตั้งต้นในการประเมิน
- อธิบายความท้าทายขององค์กรและตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์
- ยึดค่านิยมของเกณฑ์และขององค์กรในการปรับปรุง
- ประเมินเพื่อตอบสนององผลลัพธ์ขององค์กร

PMQA 4.0

- ยึดเป้าหมายการพัฒนาไปสู่ราชการ 4.0
- เข้าใจความท้าทายทั้งของส่วนราชการ และการพัฒนาประเทศเพื่อกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ท้าทาย
- ยึดปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการของ Gov 4.0 เป็นตัวขับเคลื่อน
- ประเมินเพื่อตอบสนองพันธกิจตามหน้าที่ส่วนราชการ และการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์และผลลัพธ์ด้านการพัฒนาของประเทศ

17

หน่วยงานที่ควรใช้ PMQA 4.0



- ส่วนราชการที่มีการวางแผนยุทธศาสตร์และมีการกำหนดตัววัดที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ประเทศ
- ส่วนราชการที่ผ่านการรับรองในระดับ certified FL ver.1
- ส่วนราชการที่มีการปรับองค์กรเข้าสู่ digitalization

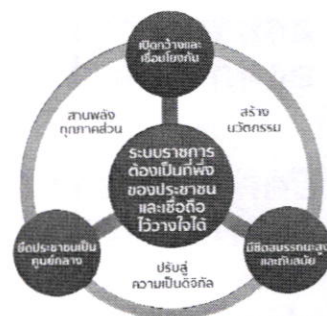
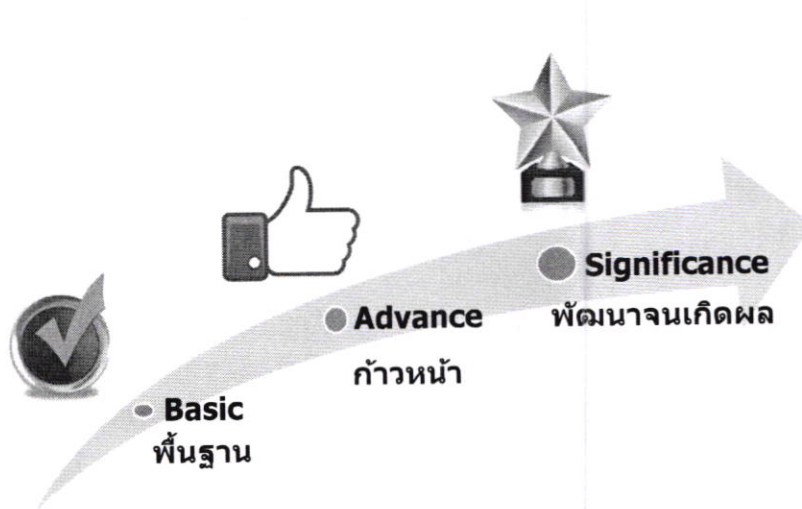
18



ระดับการพัฒนา 3 ระดับ



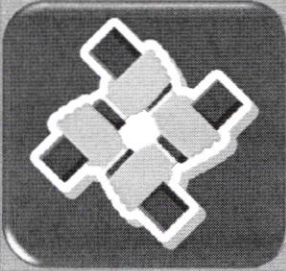
1. ระดับพื้นฐาน 300 คะแนน (Basic)
2. ระดับก้าวหน้า 400 คะแนน (Advance)
3. ระดับพัฒนาจนเกิดผล 500 คะแนน (Significance)



Goal : ระบบราชการ 4.0

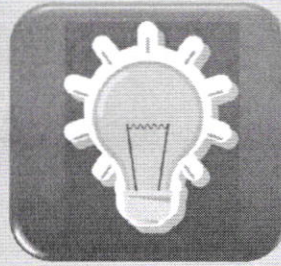
มิติ (Overall Concept)	Basic (Reactive)	Advance (Proactive)	Significance (Effective & innovative)
Collaboration	Cooperation	Integration	Collective Solution
Innovation	Internal Process	Service/Output	Policy/outcome
Digitalization	Usage/ data base Collection of data & communication	Citizen experience End 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

Core values ของ PMQA 4.0



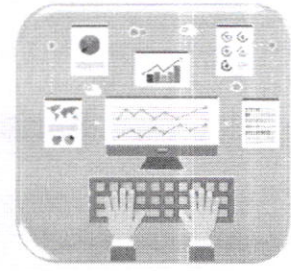
สานพลังทุกส่วน

- ปรับความคิดจากการให้ความร่วมมือไปสู่การทำงานร่วมกัน ระดมความคิดและนำทรัพยากรทุกชนิดมาแบ่งปัน และใช้ประโยชน์ร่วมกัน
- ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น (coordination, cooperation, collaborate, leading to solution for complex problem)



สร้างนวัตกรรม

- คิดค้นวิธีการ/รูปแบบใหม่ ๆ ในการทำงาน/ให้บริการประชาชน และนำเสนอ นโยบายสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ
- เช่น new solution, big impact, government lab, design thinking, empathize, ideas and prototype



ปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

- นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างประสิทธิภาพและแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- เริ่มตั้งแต่การรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล การเข้าถึง การบริการ การสื่อสาร และการลดต้นทุน
- เช่น cloud, smart phone, realtime, big data, 24 hr. service and efficiency

21

ขั้นตอนการวิเคราะห์โดยใช้ PMQA 4.0



1. วิเคราะห์ลักษณะสำคัญของส่วนราชการ (ของ PMQA 4.0)
2. วิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
3. ศึกษาแนวทางการประเมินตนเอง(ส่วนราชการ)ตามแนวทาง PMQA 4.0
4. รวบรวมข้อมูลและตัววัด(โดยเฉพาะผลกระทบ)
5. ประเมินตนเองเรียงลำดับ จาก พื้นฐาน -> ก้าวหน้า -> พัฒนาจนเกิดผล
6. สรุปผลและเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ให้ทุกกลุ่มอ่านเอกสาร WS2 ลักษณะสำคัญของส่วนราชการและอภิปรายว่า ส่วนที่เพิ่มเติมมาจาก PMQA เดิม จะตอบว่าอย่างไร เพื่อแสดงให้เห็นถึงการดำเนินการที่มุ่งสู่ระบบราชการ 4.0

ใช้เวลา 15 นาที

1. ลักษณะองค์การ: คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร?

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับความสำเร็จในการตอบสนองยุทธศาสตร์ประเทศ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง?
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร?
- กลไกที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร?

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร?
- สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ? ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร?
- มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง?
- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรและพนักงานประเภทต่างๆ?
- องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร?
- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยของส่วนราชการอะไรบ้าง?
- ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร? พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง

(4) สินทรัพย์

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการ?

(5) กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง?
- กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ?

(10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ(ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันของส่วนราชการ และของประเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)?

เจตนารมณ์ของเกณฑ์ PMQA 4.0

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ให้ส่วนราชการสามารถเห็นภาพรวมขององค์การ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และผลกระทบที่มีต่อยุทธศาสตร์ประเทศ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 1 การนำองค์การ

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรมทุกระดับ ติดตามผลการดำเนินการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

หมวด 4 การวัด การ
วิเคราะห์ และการจัดการ
ความรู้

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

หมวด 5 การมุ่งเน้น
บุคลากร

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบ
การปฏิบัติการ

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 7 ผลลัพธ์การ
ดำเนินการ

เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น

หมวด 1 การนำองค์การ

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
1.1 ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน		วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ ตอบสนองพันธกิจ	วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ประเทศ	สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่ มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส		นโยบายการป้องกันทุจริต และระบบกำกับดูแลที่มี ประสิทธิภาพ	การติดตาม ปรับปรุง และ รายงานผลต่อสาธารณะและ หน่วยงานบังคับบัญชา	ผลการประเมินในระดับดีโดย หน่วยงานภายนอก เป็น แบบอย่างที่ดีและการสร้าง ต้นแบบด้านความโปร่งใส
1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วม จากเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก		สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม ของบุคลากรภายในและการ สร้างเครือข่ายภายนอก	การตั้งเป้าหมายท้าทาย และ การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ของกระบวนการและการ บริการ	สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย ที่มีผลกระทบสูงที่สามารถ แก้ปัญหาที่ซับซ้อน
1.4 คำนึงถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์		ติดตามตัวชี้วัดและผลการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	การใช้กลไกการสื่อสาร และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาอย่างทันกาล	ติดตามผลดำเนินการและ ผลกระทบระยะสั้นและระยะ ยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่
ตอบสนองความท้าทาย
และสร้างนวัตกรรมเพื่อ
การเปลี่ยนแปลง



**Basic
(A&D)**

กระบวนการวางแผน
ยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ
ตอบสนองความต้องการ
ของประชาชนและบรรลุ
พันธกิจส่วนราชการ

**Advance
(Alignment)**

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนอง
ความท้าทายของส่วน
ราชการ มีการคาดการณ์การ
เปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิด
ในอนาคต

**Significance
(Integration)**

แผนยุทธศาสตร์เพิ่ม
ขีดความสามารถในการแข่งขัน
สร้างโอกาส และส่งเสริมการ
พัฒนาประเทศ

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์
ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
สอดคล้องพันธกิจและ
ยุทธศาสตร์ชาติ



กำหนดเป้าประสงค์และ
ตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจ
ในระยะสั้น ระยะยาวและ
สร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของ
เป้าประสงค์และตัวชี้วัด
ทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อ
ยุทธศาสตร์ประเทศ

วิเคราะห์ผลกระทบต่อ
เศรษฐกิจ สังคม
สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อน
ลงไปทุกภาคส่วน



แผนครอบคลุมทุกส่วน
ชัดเจน มีการสื่อสารสู่การ
ปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ
ทำน้อยได้มาก และสร้าง
คุณค่าแก่ประชาชน

บูรณาการกับแผนงานด้าน
บุคลากร การใช้ทรัพยากร
การใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4 การติดตามผล
การแก้ไขปัญหา
และการรายงานผล



การติดตามรายงานผลและ
การบรรลุเป้าหมายเชิง
ยุทธศาสตร์

การคาดการณ์ การ
แก้ปัญหา และการปรับแผน
ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ปรับแผนตอบสนองได้
ทันเวลา เชิงรุก
มีประสิทธิภาพ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.1 ระบบข้อมูลและ
สารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อ
การบริการและการเข้าถึง



**Basic
(A&D)**

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนอง
ความต้องการที่แตกต่าง

**Advance
(Alignment)**

วิเคราะห์เพื่อค้นหาความ
ต้องการ และความคาดหวัง
ใหม่

**Significance
(Integration)**

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและ
ภายนอกเพื่อวางนโยบาย
เชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต

3.2 การประเมินความ
พึงพอใจและความผูกพัน

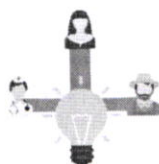


การประเมินความพึงพอใจ
และความผูกพัน ของกลุ่ม
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียหลัก

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนอง
ความต้องการ และแก้ปัญหา
เชิงรุก

บูรณาการกับฐานข้อมูล
แหล่งอื่นเพื่อการวางแผน
และการสร้างนวัตกรรมใน
การให้บริการ

3.3 การสร้างนวัตกรรม
การบริการและตอบสนอง
ความต้องการเฉพาะกลุ่ม



การปรับปรุงบริการที่
ตอบสนองความต้องการ
และความคาดหวังของกลุ่ม
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียหลัก

ปรับปรุงกระบวนการและ
สร้างนวัตกรรมที่ตอบสนอง
ความต้องการในภาพรวม
และเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมที่สามารถ
ออกแบบการให้บริการ
เฉพาะบุคคล

3.4 กระบวนการ
แก้ไขข้อร้องเรียนที่
รวดเร็วและสร้างสรรค์



กระบวนการรับข้อ
ร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
และมีมาตรฐาน

กระบวนการจัดการ
ข้อร้องเรียนเป็นระบบ
ตอบสนองรวดเร็ว ทันการณ์

ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนอง
และสร้างความพึงพอใจ

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้



		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ		การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย	การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอ
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ เพื่อการแก้ปัญหา		การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ	เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์	เชื่อมโยงผลในทุกระดับเพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ที่เกิด
4.3 การใช้ความรู้และปัญญาในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล		การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด	วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม	นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน
4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ		วางแผนปรับรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ	มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน	ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการลดต้นทุน และรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ		การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ	ระบบการประเมินผลงานและความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และบรรลุยุทธศาสตร์	นโยบายการจัดการบุคลากรสนับสนุนการทำงานให้มีผลสองตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์		สภาพแวดล้อมการทำงาน ปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน สร้างความร่วมมือ	สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน	เป็นทีม มีสมรรถนะสูง คล่องตัว ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก แก้ปัญหาที่ซับซ้อน
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ		สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม และสร้างสรรสร้างนวัตกรรม	ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทูมเท มีผลการดำเนินงานที่ดี	มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร		พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล	เพิ่มพูน สังสมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์กร	พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจ พร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ		ออกแบบกระบวนการที่ เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้ง ภายในและงานที่ข้ามส่วน ราชการเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด	ติดตามควบคุมกระบวนการ โดยใช้ตัววัดและ เทคโนโลยีดิจิทัล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใน การจัดการกระบวนการและ การบูรณาการที่มุ่งสู่ความ เป็นเลิศ
6.2 การสร้างนวัตกรรมใน การปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ		บริหารจัดการและปรับปรุง อย่างเป็นระบบ ทั้ง กระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน	สร้างนวัตกรรมการปรับปรุง กระบวนการหลัก สนับสนุน การบริการ และการสื่อสาร	นวัตกรรมของกระบวนการ ระดับองค์การจนเกิดความ เป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ ประชาชนและภาคธุรกิจ
6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพและ ความสามารถในการ แข่งขัน		วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนใน ทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ หลักและสนับสนุน	กำหนดนโยบายการลด ต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน	ใช้ข้อมูลเทียบเคียง เพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขัน
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ		ติดตามควบคุม ประสิทธิผลกระบวนการหลัก และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลด ผลกระทบจากความเสียง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือ กับเหตุการณ์	บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อ ตอบสนองยุทธศาสตร์และ ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



การบรรลุผลตามตัวชี้วัด		Basic (Level & Early trend) ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและวิเคราะห์ ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับ กระบวนการ	Advance (Focus Improvement) มีตัววัดบางส่วนที่มี แนวโน้มการปรับปรุงดีขึ้น	Significance (Integration) ปรับปรุงจนเกิด ผลลัพธ์ที่ดี ในตัววัดย่อยหลายตัว
7.1 ด้านพันธกิจ		- ตัววัดตามภารกิจหลัก - นโยบายและแผนรัฐบาล - การดำเนินการตามกฎหมาย	- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์ - การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ	
7.2 ด้านผู้รับบริการและ ประชาชน		- ความพึงพอใจ - ความร่วมมือ - ประชาธิปไตย	- การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ - การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	
7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร		- จำนวนนวัตกรรม - การเรียนรู้ - ความก้าวหน้า	- บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย - บุคลากรอาสาสมัครในโครงการสนองนโยบายหน่วยงาน	
7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ		- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก - จำนวน Best practice - จำนวนจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง	- การจัดอันดับในระดับนานาชาติ - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก	
7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		- ตัววัดรวม - ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		
7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้าง นวัตกรรม และการจัดการ กระบวนการ		- การลดต้นทุน - นวัตกรรมการปรับปรุง - ผลการปรับปรุงจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี	- ประสิทธิภาพการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ - นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย	

WS 3: การประเมินตนเองโดยใช้โปรแกรม PMQA4.0 (หมวด 1 – 6)



- อ่านหัวข้อในแต่ละประเด็นคำถามให้เข้าใจ
- อ่านเรียงลำดับจาก Basic (A/D) ไป Advance (Alignment) ไป Significance (Integration)
- พิจารณาว่ามีการดำเนินการที่เป็นแนวทางและถ่ายทอดอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลเพียงใด (A/D) สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กรและระดับประเทศเพียงใด (Alignment) และดำเนินการเพื่อสนับสนุนการเกิดผลสู่ประชาชนและภาคส่วนอย่างไร (Integration)
- เขียนคำอธิบายการดำเนินการโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์

ใช้เวลาหมวดละ 20 นาที

WS 4: การประเมินตนเองโดยใช้โปรแกรม PMQA4.0 (หมวด 7)

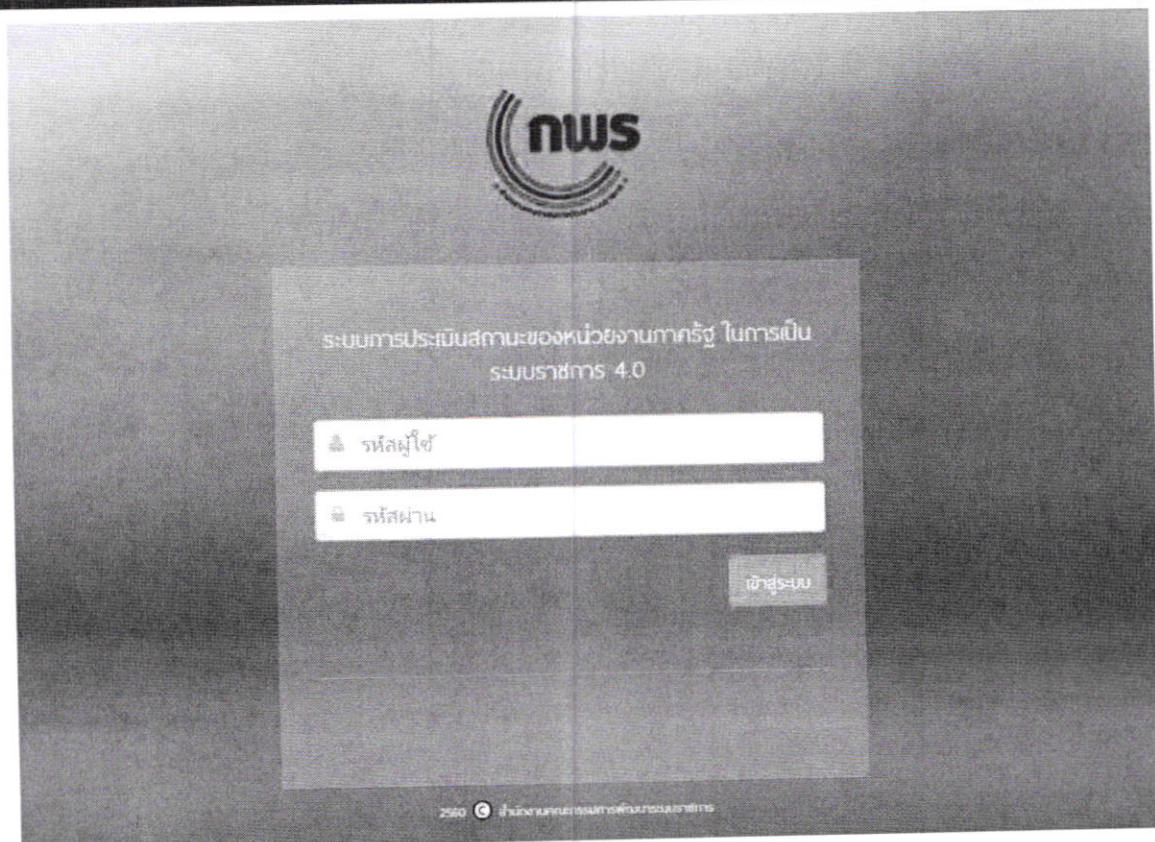


กรอกตัววัดในหมวด 7 ให้ครบ และประเมินผลดังนี้

- ตัววัดที่เลือกมาสำคัญและเกี่ยวข้องกับกระบวนการ
- ตั้งเป้าหมายท้าทาย โดยเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการปีที่ผ่านมา
- วิเคราะห์ผลดำเนินการปีล่าสุด
- ประเมินโดยให้คะแนนแต่ละตัววัด
- คะแนนรวมจะเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อตัววัด

ใช้เวลา 15 นาที

<https://pmqa40assessment.opdc.go.th>

A screenshot of a web application's login page. At the top center is the 'nws' logo. Below it, the text reads 'ระบบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็น ระบบราชการ 4.0'. There are two input fields: the first is labeled 'รหัสผู้ใช้' (User ID) and the second is labeled 'รหัสผ่าน' (Password). To the right of the password field is a button labeled 'เข้าสู่ระบบ' (Login). At the bottom center, there is a small copyright notice: '2560 © สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ'.

หน้าหลักโปรแกรม



ระบบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0

ผู้พัฒนาระบบ ลำดับที่ 3

Master System

เข้าสู่ระบบครั้งแรก: 14 กุมภาพันธ์ 2561, 12:03

👤 อสมท.กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ประจำปี 2561

ช่วงเวลาการประเมิน

7 กุมภาพันธ์ 2561 - 18 มีนาคม 2561

🏠 หน้าหลัก ☐ ข้อมูลองค์กร ☐ ลักษณะองค์กร ☐ หมวด 1 ☐ หมวด 2 ☐ หมวด 3 ☐ หมวด 4 ☐ หมวด 5 ☐ หมวด 6 ☐ หมวด 7 ☐ ผลการประเมิน

🏠 หน้าหลัก

คุณคือผู้เข้าสู่ระบบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0 คุณสามารถหาความรู้เข้าใจในระบบได้จากคู่มือการใช้งาน และส่งแบบประเมินได้จากหน้านี้

📖 คู่มือการใช้งาน

📄 สถานะการบันทึกข้อมูล กรุณาพิจารณาบันทึกข้อมูล

📄 ความพร้อมคู่มือการใช้งาน PMQA 4.0

ดาวน์โหลด

📄 VDO ระบบราชการ 4.0

ดาวน์โหลด



ข้อมูลองค์กร
ยังไม่ดำเนินการ



ลักษณะองค์กร
ยังไม่ดำเนินการ



หมวด 1 การนำองค์การ
บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว
เมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2561

กรอกข้อมูลหน่วยงาน



🏠 หน้าหลัก ☐ ข้อมูลองค์กร ☐ ลักษณะองค์กร ☐ หมวด 1 ☐ หมวด 2 ☐ หมวด 3 ☐ หมวด 4 ☐ หมวด 5 ☐ หมวด 6 ☐ หมวด 7 ☐ ผลการประเมิน

☐ ข้อมูลองค์กร

สถานะ: ข้อมูลยังไม่ครบถ้วน

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ผู้ดูแลระบบ ลำดับที่ 3 (Master System)

☐ ประเภทหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน

ประเภทหน่วยงาน

- ☒ ส่วนราชการ (ส่วนกลาง)
- ☐ ส่วนราชการ (ส่วนภูมิภาค)
- ☐ องค์การมหาชน
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

อื่นๆ

ชื่อ - นามสกุล*

๑ ชื่อ - นามสกุล

โทรศัพท์มือถือ*

๒ โทรศัพท์มือถือ

โทรศัพท์

๓ โทรศัพท์

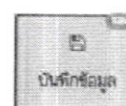
โทรสาร

๔ โทรสาร

อีเมลองค์กร

๕ อีเมลองค์กร

กดปุ่มบันทึกผลข้อมูล



บันทึกข้อมูล

กรอกข้อมูลลักษณะสำคัญขององค์กร (13 ข้อ)



1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร?

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย 1

พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไร?

คำตอบ

ความสำเร็จเปรียบเทียบกับของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร?

คำตอบ

กลไกที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร?

คำตอบ

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม 2

เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร?

43

เริ่มประเมินตั้งแต่หมวด 1 - 7



หน้าหลัก > ข้อมูลองค์กร > ลักษณะองค์กร > หมวด 1 > หมวด 2 > หมวด 3 > หมวด 4 > หมวด 5 > หมวด 6 > หมวด 7 > ผลการประเมิน

หมวด 1 การเมืองการ

1.1

ระบบการนำองค์กรของส่วนราชการ ได้สร้างองค์กรที่ยั่งยืน โดย

- กำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เชิงนโยบายการบรรลุพันธกิจ
- การมุ่งเน้นภาวะผู้นำสู่ประชาชน
- การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based) - มีการกำหนดแผนระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของส่วนราชการ	ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจนตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ ผู้บริหารสื่อสารด้วยท่วงทำนองที่ชัดเจน ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับขององค์กรอย่างทั่วถึง ส่วนราชการมีระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ทั่วถึง รวดเร็ว ทันการณ์		คำอธิบายผลการประเมิน
Advance (Alignment) ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ (Alignment with National Strategies)	การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ - ตระหนักถึงผลกระทบต่อนโยบายเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม		คำอธิบายผลการประเมิน
Significance (Integration) ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ	การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - บูรณาการยุทธศาสตร์ชาติ/ยุทธศาสตร์พื้นที่ (ถ้ามี) - สร้างการมีส่วนร่วมให้ภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นประโยชน์		คำอธิบายผลการประเมิน

44

ตัวอย่างการประเมินหมวด 1 - 6



ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based) - มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งองค์การ	✓ ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจนตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ ✓ ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับขององค์การอย่างทั่วถึง ✓ ส่วนราชการมีระบบ/ ทักษะการ	✓	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริตรวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ - มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	✓ แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันทุจริต ✓ มาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน - การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	✗	คำอธิบายผลการประเมิน
Advance (Alignment) - การประเมินประสิทธิภาพและตัวชี้วัดการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใสภายในส่วนราชการ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง - การรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการต่อสาธารณะ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (pro-active) เช่น พัฒนาระบบการดำเนินงานให้โปร่งใส มีระบบร้องเรียนหรือศูนย์สร้างกระบวนการติดตามตรวจสอบการทุจริต และการปกป้องผู้ร้องเรียน - มีตัววัดในการติดตามป้องกันการทุจริต และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ	✗	คำอธิบายผลการประเมิน

- สืบสวนแนวทางการดำเนินการของหน่วยงานโดยเริ่มจากระดับ basic > advance > significance
- ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าหัวข้อที่หน่วยงานมีการดำเนินงานตามเกณฑ์ และกรอกคำอธิบาย / หลักฐานโดยสรุป
- ถ้าหน่วยงานมีการดำเนินงานตามเกณฑ์ครบทุกข้อ ผลการประเมินจะแสดงสถานะ ✓ จึงจะสามารถประเมินในระดับถัดไปได้
- หากหน่วยงานมีการดำเนินงานตามเกณฑ์ไม่ครบทุกข้อ ผลการประเมินจะแสดงสถานะ ✗ และจะไม่สามารถประเมินในระดับถัดไปได้

ปุ่มบันทึกข้อมูล



รณสุข และสิ่งแวดล้อม

- ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

ผู้บริหารมีการติดตามตัววัด โดยมีการวิเคราะห์เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์และกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

3.00

บันทึกข้อมูล

- ปุ่มบันทึกข้อมูลอยู่บริเวณล่างสุดของทุกหน้าในทุกหมวด
- กดปุ่มบันทึกข้อมูลทุกครั้ง!!!! ป้องกันข้อมูลสูญหาย

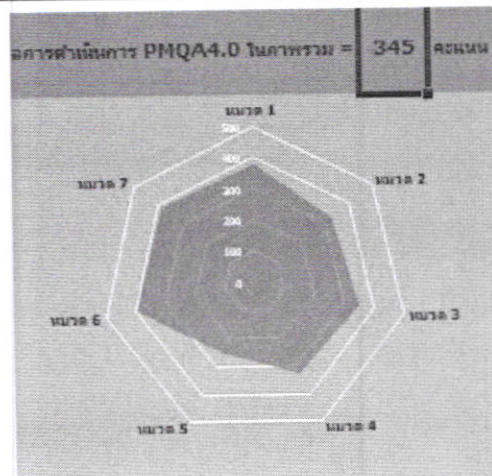
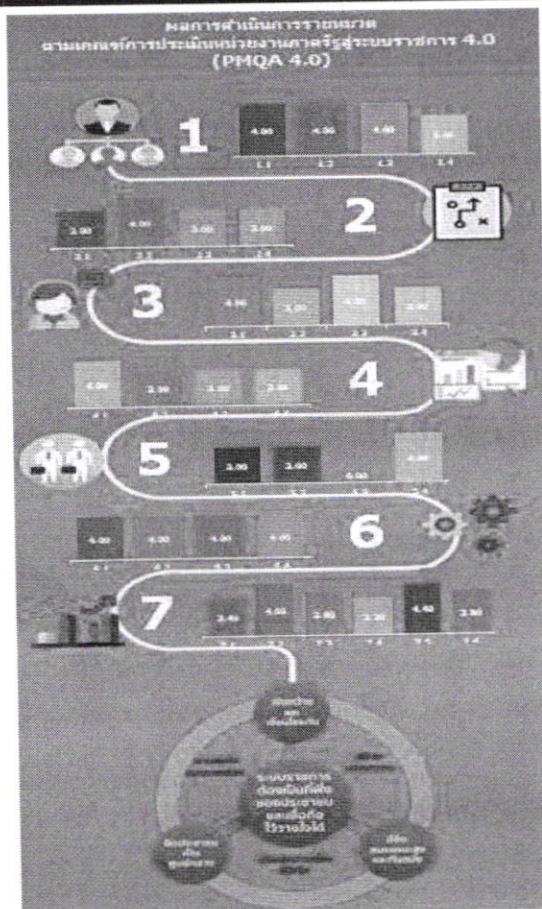
ตัวอย่างการประเมินหมวด 7 (มิติ 7.1)

(1)		(2)	(3)		% ความสำเร็จ	คะแนน
ตัววัด	คำอธิบาย	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ปีก่อน	ปีล่าสุด		
ตัววัดตามภารกิจหลัก *	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามตัวระบุไว้ (Function base, Area base)	0 หน่วย	0	0	0	0
ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base)	0 หน่วย	0	0	0	0
การดำเนินการด้านกฎหมาย	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย	0 หน่วย	0	0	0	0
การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ *	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์	0 หน่วย	0	0	0	0
การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ	ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ (Potential base) เช่น การบรรลุตัวชี้วัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น	0 หน่วย	0	0	0	0

- กรอกข้อมูล 1.ตัวชี้วัด 2.ค่าเป้าหมายปีล่าสุดและหน่วยของค่าเป้าหมาย (ถ้ามี) 3. ผลการดำเนินการ (ปีก่อน ปีล่าสุด)
- โปรแกรมจะคำนวณ % ความสำเร็จและคะแนนให้โดยอัตโนมัติ
- ในแต่ละมิติจะต้องกรอกตัวชี้วัดไม่เกิน 5 ตัวชี้วัด
- ข้อที่ * ต้องกรอกตัวชี้วัดอย่างน้อย 1 ตัวชี้วัดแต่ไม่เกิน 3 ตัวชี้วัด ส่วนข้ออื่นๆ ที่ไม่มี * จะกรอกหรือไม่ก็ได้

47

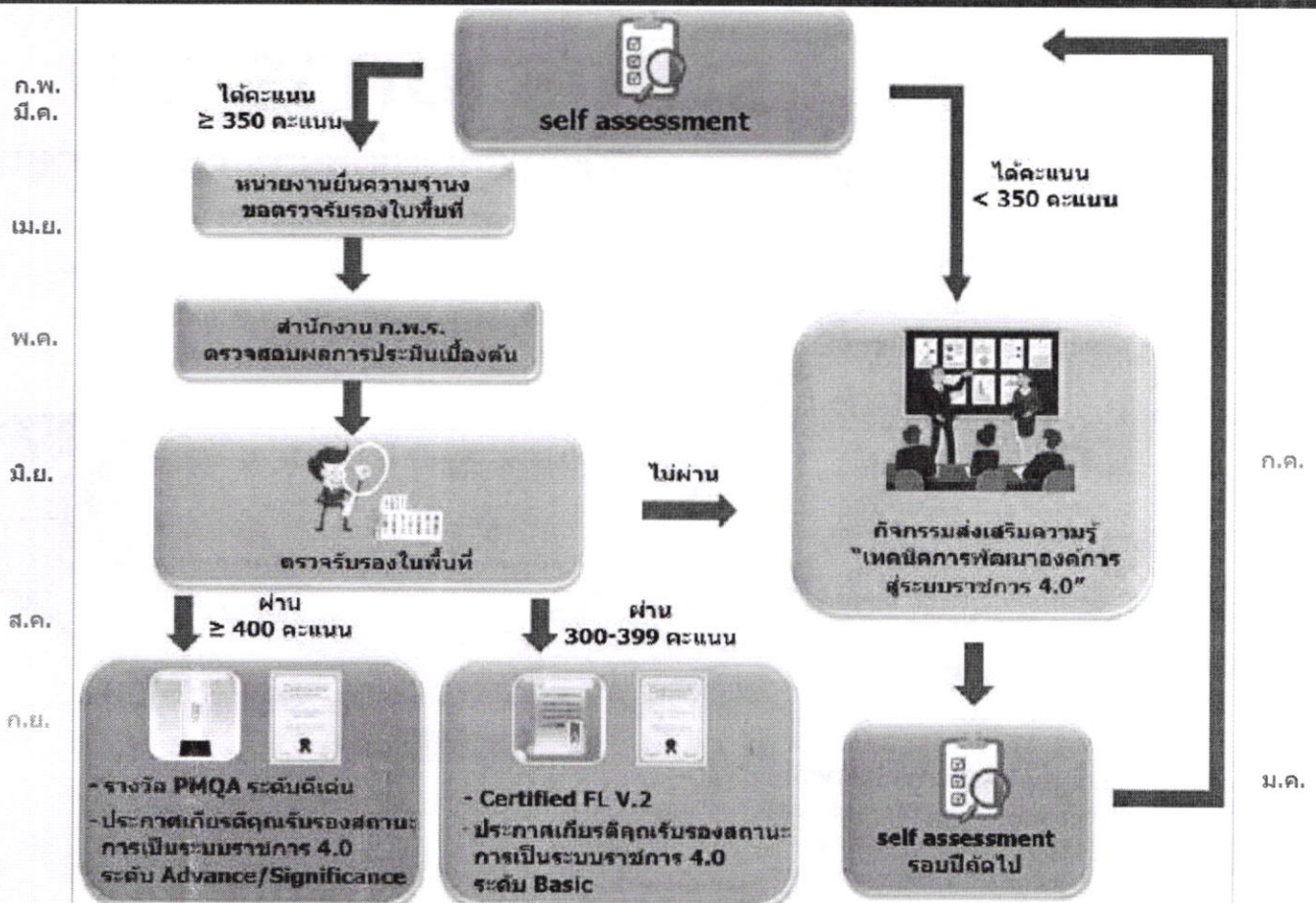
ตัวอย่างผลการประเมินทั้ง 7 หมวด ในรูปแบบกราฟแท่งและผังเส้นใย





43

แนวทางการส่งเสริมการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0



1. **ประเมินตนเอง (self assessment)** : เมื่อหน่วยงานภาครัฐได้ประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเองและมีผลการประเมินตั้งแต่ 350 คะแนนขึ้นไป สามารถยื่นความจำนงค์ขอรับการตรวจรับรอง ณ พื้นที่ปฏิบัติงานเพื่อตรวจรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0
2. **ตรวจสอบผลการประเมินเบื้องต้น (screen)** : สำนักงาน ก.พ.ร. ตรวจสอบผลการประเมินตนเองของหน่วยงานในเบื้องต้นเพื่อยืนยันผลคะแนน
3. **ตรวจรับรอง ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (site visit)** : หน่วยงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนตั้งแต่ 350 คะแนนขึ้นไป สำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดให้มีผู้ตรวจรับรองฯ ไปตรวจรับรอง ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน โดยมีเกณฑ์พิจารณาคะแนนจากการตรวจรับรองฯ ในพื้นที่ดังนี้
 - **300-399 คะแนน** จะได้รับประกาศเกียรติคุณรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 และประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับพื้นฐาน (basic)
 - **400-499 คะแนน** จะได้รับรางวัลรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น และจะได้รับประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า (Advance)
 - **500 คะแนน** จะได้รับรางวัลรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น และจะได้รับประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับ พัฒนาจนเกิดผล (Significance)

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
Better Governance, Happier Citizens

เอกสารประกอบการบรรยาย

เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ
ในการเป็นระบบราชการ 4.0
(PMQA 4.0)

เกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

หมวด 1 การนำองค์การ

เป้าหมาย : เพื่อให้ระบบการนำองค์การของส่วนราชการมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร โดยส่วนราชการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่การบรรลุพันธกิจและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดนโยบายในการกำกับดูแลที่มีประสิทธิผลในเรื่องการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส สร้างสภาพแวดล้อมภายในที่มุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการแก้ไขปัญหาพร้อมกับเครือข่าย ติดตามประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่องและทันการณ์ (ด้วยกลไกของเทคโนโลยีดิจิทัล) โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

หมวด 1 การนำองค์การ		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน		วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ตอบสนองพันธกิจ	วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ	สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส		นโยบายการป้องกันทุจริตและระบบกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ	การติดตาม ปรับปรุง และรายงานผลต่อสาธารณะและหน่วยงานบังคับบัญชา	ผลการประเมินในระดับดีโดยหน่วยงานภายนอก เป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส
1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก		สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและการสร้างเครือข่ายภายนอก	การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการ	สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่มีผลกระทบสูงที่สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อน
1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อนักสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์		ติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	การใช้กลไกการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันกาล	ติดตามผลดำเนินการและผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ภาพที่ 1 หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based) - มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งองค์การ	☐ ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจนตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ ☐ ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับขององค์การอย่างทั่วถึง ☐ ส่วนราชการมีระบบการสื่อสารภายในองค์การทั่วถึง รวดเร็ว ทันการณ์	ระบบการนำที่เข้มแข็ง มีการวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลง และสร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความยั่งยืน เช่น สป.สธ. กำหนดวิสัยทัศน์ ในการเป็น “องค์การที่เป็นเลิศด้านการบริหาร บริการ และวิชาการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีมาตรฐานครอบคลุม และเป็นธรรม เพื่อคนไทยมีสุขภาพดี” โดยตั้งเป้าการสร้างความเป็นเลิศใน 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นเลิศด้านการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค ความเป็นเลิศด้านการจัดระบบบริการ ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาคน และความเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ท้าทายและตัวชี้วัดที่สำคัญในระดับกระทรวง ถ่ายทอดสู่การตั้งเป้าหมายต่างๆ ในระดับกรมฯ ที่สอดคล้องกัน ซึ่งผลจากการดำเนินการอย่างต่อเนื่องทำให้ระบบสาธารณสุขไทยได้รับการพัฒนา คนไทยได้รับการดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพ มาตรฐานเดียวกัน อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม
Advance		

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
- ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ (Alignment with National Strategies)	☐ การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ - ตระหนักถึงผลกระทบต่องสังคมทั้งเชิงบวกและเชิงลบทั้งทางตรงและทางอ้อม	ส่วนราชการมีการรวบรวมและใช้ข้อมูลที่สำคัญอย่างรอบด้าน ทั้งปัจจัยภายนอก (External Factor) และปัจจัยภายใน (Internal Factor) ในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์เพื่อเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงฯ เพื่อสร้างแผนงานและโครงการที่สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์ระดับกระทรวงและระดับประเทศ เช่น คณะผู้บริหาร สป.มท. ระบุเป้าหมายจาก 3 ส่วนหลัก ได้แก่ (1) เป้าหมายของรัฐบาล (2) ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และ (3) เป้าหมายขององค์การด้านการบริหารจัดการและข้อจำกัดของ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ฯ พร้อมทั้งศึกษาวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป้าหมายของรัฐบาล เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ 10 ปีของ มท. แผนยุทธศาสตร์ 4 ปี แผนปฏิบัติราชการประจำปีของ สป.มท./มท. นำไปสู่การกำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มุ่งผลสัมฤทธิ์
Significance		
- ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์พื้นที่สร้าง	☐ การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - บูรณาการยุทธศาสตร์ชาติ/ยุทธศาสตร์พื้นที่ (ถ้ามี) - สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรมการ	สป.สธ.มีการรวบรวมการเปลี่ยนแปลงของสังคม เทคโนโลยี และระบบสาธารณสุขของประเทศ รวมทั้งแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญต่างๆ ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของภาคประชาชนที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป เช่น มีความต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ แนวโน้มการ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
นวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งประโยชน์สุขประชาชน (Innovation, Citizen-centric)	ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน	เกิดอุบัติภัย การเกิดตลาดใหม่ของอีคอมเมิร์ซ ฯลฯ นำมาสร้างจุดเน้นของแผนงานและโครงการที่ลงไปถึงภาคธุรกิจ การบริการ และประชาชน ตลอดจนสร้างนวัตกรรมต่างๆ เช่นการใช้แอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ - มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	☐ แนวทางและระบบการตรวจสอบ กำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันทุจริต ☐ มาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน ☐ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ส่วนราชการที่อยู่ในระดับพื้นฐาน ดำเนินการด้านการตรวจสอบและกำกับดูแลตามเครื่องมือมาตรฐานที่มีอยู่ และตัววัดในการดำเนินการ ได้แก่ มีการจัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน หน่วยราชการใสสะอาด เน้นความโปร่งใส มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน
Advance - การประเมินประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใสภายในส่วนราชการ และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ - การรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการต่อสาธารณะ และหน่วยงานบังคับบัญชา	☐ มีตัววัดในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ ☐ มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active) เช่น พัฒนาระบบการทำงานให้โปร่งใส มีระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ สร้างกระบวนการติดตามตรวจสอบการทุจริต และการปกป้องผู้ร้องเรียน ☐ เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ	ส่วนราชการที่มีการดำเนินการในระดับก้าวหน้ามีระบบควบคุมและสร้างมาตรการการป้องกันทุจริตภายในหน่วยงานที่ชัดเจน จะมีการติดตามประเมินประสิทธิผลของมาตรการอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงเชิงรุก มีการรายงานผลการดำเนินการต่อสาธารณะและหน่วยงานบังคับบัญชาในมิติที่เป็นที่สนใจของประชาชน เช่นการจัดทำรายงานด้านการต่อต้านทุจริต เป็นต้น

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Significance		
- ผลการประเมินความโปร่งใสในระดับองค์การโดยองค์การอิสระระดับชาติหรือนานาชาติ - เป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส	☐ มีดัชนีความโปร่งใสจากการประเมินโดยองค์การอิสระและมีผลลัพธ์ที่ดี ☐ มีการส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice:BP) ด้านความโปร่งใส มีการสร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส ☐ ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอก	ส่วนราชการในระดับพัฒนาจนเกิดผลจะมีตัววัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความโปร่งใสในระดับประเทศ และนานาชาติ มีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอก มีการดำเนินโครงการใสสะอาดต่อต้านการทุจริต และผลการดำเนินการจนเป็นต้นแบบด้านความโปร่งใสและการป้องกันและปราบปรามทุจริตในภาครัฐ เช่น ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในระดับที่ดี

1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic		
- การสื่อสารและการสร้างสภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้งานบรรลุผลสัมฤทธิ์ - การสร้างกลไกที่เอื้อให้ประชาชนและเครือข่ายภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน	☐ ผู้บริหารมีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ☐ ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ☐ มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นจากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงาน	มีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐกับเอกชน มีการปรับปรุงและแก้ไขกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับองค์การและประชาชน มีคณะกรรมการร่างกฎหมายฯ เพื่อปรับปรุงกฎระเบียบให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน มีระบบการสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conferences และมีระบบการตรวจราชการ เพื่อบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ของงาน
Advance		
- การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	☐ ผู้บริหารตั้งเป้าหมายที่ท้าทายรองรับการเปลี่ยนแปลง ☐ ผู้บริหารมีแนวทางในการสร้างเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	ผู้บริหารกำหนดตัววัดที่มีความสำคัญในการติดตามและการบรรลุผลด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆ ระดับ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ สร้างรายได้ ลด

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
	☐ ผู้บริหารมีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	ความยากจนของประชาชน โครงการเสริมสร้างเอกลักษณ์พืชผลเกษตรท้องถิ่นให้มีราคาดี โดยอาศัยความร่วมมือกับเอกชน ท้องถิ่น และประชาชน
Significance - การสร้างนวัตกรรมที่มีผลกระทบสูงและเชิงนโยบายที่นำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	☐ ผู้บริหารส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบในระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน เช่น การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หรือการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government-lab) โดยนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ	- ผู้บริหารของกระทรวงสาธารณสุขมีแนวคิดในเชิงนโยบาย เรื่อง Smart Health ID เพื่อพัฒนาการให้บริการการรักษาโรคและสุขภาพของสถานบริการทั่วประเทศ บริการประชาชนให้รวดเร็ว ลดขั้นตอนการบริการ และลดค่าใช้จ่าย เช่น ประชาชนทุกคนครอบครัวย่อมต้องมีหมอประจำ เป็นเวชศาสตร์ครอบครัว เพราะต้องดูแลสุขภาพของครอบครัวตลอดอายุขัย

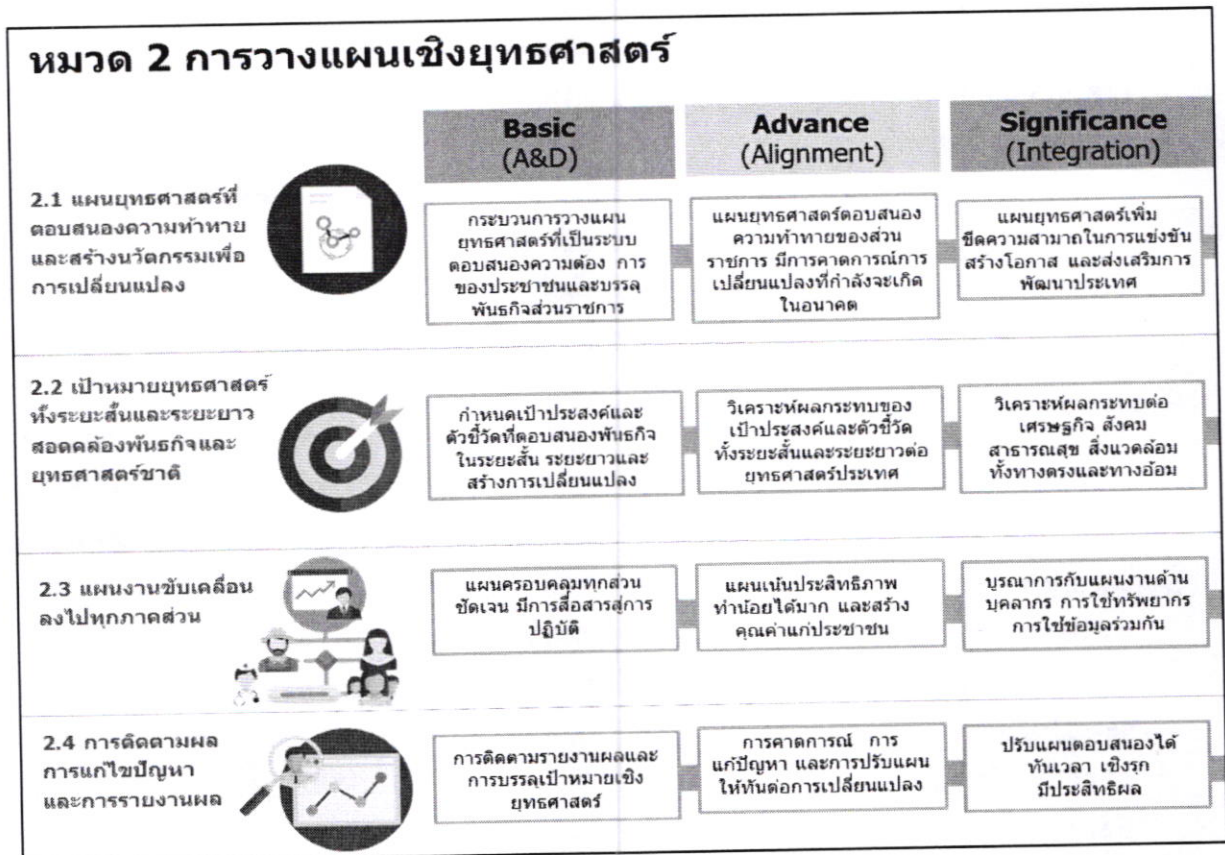
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การประเมินและติดตามโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคม - การติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการขององค์การอย่างต่อเนื่อง	☐ ประเมินความเสี่ยงโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจผลกระทบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ☐ เตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น การทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการ ☐ กำหนดตัวชี้วัดและติดตาม	มีการกำหนดตัววัดและกระบวนการในการรายงานติดตามผลของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ รวมทั้งโครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชนผ่านกลไกการติดตามรายงานผล และการตรวจราชการ รวมทั้งการใช้จ่ายตามงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
	ผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ☐ รวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วน	
Advance	☐ ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการเพื่อรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ ☐ สร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์	ส่วนราชการได้มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามและรายงานผลที่ทันสมัย ใช้งานง่าย เช่น มี Framework ของการรายงานข้อมูลแบบ real time บนเว็บไซต์ของส่วนราชการ การรายงานข้อมูลด้านทรัพยากรน้ำ การเพาะปลูกพืชหลักต่างๆ การเฝ้าระวังป้องกันโรค และมาตรการในการส่งเสริมตลาด มีการบูรณาการการตรวจติดตามร่วมกับทุกภาคส่วนและเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ปัญหาของแต่ละพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Significance	☐ ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิง - ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - ยุทธศาสตร์พื้นที่ (ถ้ามี) - ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ☐ ผู้บริหารมีการติดตามตัววัดโดยมีการวิเคราะห์เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์ และกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	ผู้บริหารของส่วนราชการมีการติดตามผลการดำเนินการขององค์การและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในระยะสั้นระยะยาว โดยผ่านการวิเคราะห์ผลกระทบ และประมวลผลจากภาคส่วนต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างฉับไว เช่น นำสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ ขณะเดียวกันเสริมมาตรการที่จะสนับสนุนให้ส่งผลที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่



ภาพที่ 2 หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - กระบวนการวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตอบสนองความต้องการของประชาชน และบรรลุพันธกิจส่วนราชการ - แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	☐ กระบวนการวางแผนกลยุทธ์เป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจส่วนราชการทั้งระยะสั้น ระยะยาว ☐ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน ☐ วางแผนยุทธศาสตร์โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขประชาชน - รองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร/นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป ☐ แนวทาง/ช่องทางการสื่อสาร ถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	มีคู่มือและกระบวนการในการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าประสงค์ที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ มีแผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของส่วนราชการ มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและผลระยะยาว
Advance - แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต และแผนรองรับเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำเอาระบบดิจิทัลมาใช้)	☐ การวิเคราะห์ความท้าทายและการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึง ของภาคสังคมและภาคประชาชน ☐ การกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย ☐ การกำหนดยุทธศาสตร์แผนงาน ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต อันมีผลกระทบต่อการให้บริการ	มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ ตัวอย่างเช่น กรมพัฒนาที่ดิน มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อรองรับและคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น (1ปี) ระยะกลาง (5ปี) และระยะยาว (20ปี) มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านสารสนเทศที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 6 ของกรมฯ ด้านพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการดิจิทัล

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
	การรับรู้ การเข้าถึง ของภาคส่วนต่างๆ ☐ การกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการ สร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน	ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และ พัฒนาดิจิทัลของประเทศ
Significance - สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	☐ แผนยุทธศาสตร์ แผนงานที่ สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ ☐ การนำระบบดิจิทัลมาใช้ - สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน - สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว - การยกระดับการบริการให้รวดเร็ว ง่าย ทั่วถึง ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา	ตัวอย่างเช่น กรมพัฒนาที่ดินมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรดินด้วยการสำรวจจำแนกดิน วิเคราะห์ดิน และวางแผนการใช้ที่ดินอย่างเป็นระบบ และยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาที่ดินเชิงนวัตกรรม เช่น ผลิตภัณฑ์จุลินทรีย์ ระบบแผนที่เกษตรเพื่อการบริหารจัดการเชิงรุกออนไลน์ (Agri-Map Online) การบริหารจัดการพื้นที่เกษตรกรรม (Zoning by Agri-Map) ทำให้ เกษตรกรลดต้นทุน เพิ่มผลผลิตทางการเกษตร และเพิ่มรายได้ ทำการเกษตรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมส่งผลให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการทั้งระยะสั้นและ	☐ มีแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) แผนระยะสั้น และแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ	มีตัวชี้วัดที่ตอบสนองเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ เช่น ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจ พื้นที่/ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
ระยะยาว รวมทั้งการสร้างการเปลี่ยนแปลง	☐ มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง ☐ กำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการ และการเปลี่ยนแปลง	ตัววัดด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการ ตัววัดด้านศักยภาพในการเป็นส่วนราชการที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา เป็นต้น
Advance - มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่เกิดกับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว	☐ มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	ตัวอย่างเช่น เป้าหมายในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเครือข่ายด้านการส่งออก จะมีผลให้เกิดการขยายตัวของตลาดใหม่ขึ้น และนำมาสู่การเพิ่มขึ้นของมูลค่าการค้าระหว่างประเทศอีก xx% การวิเคราะห์ผลกระทบจำนวนด้านมาตรการทางภาษีเพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม จะส่งผลให้เกิดอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นร้อยละ yy ภายในปี พ.ศ. 2561 เป็นต้น
Significance - มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและผลกระทบทั้งทางตรง ทางอ้อมที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	☐ วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ☐ วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ เล็งเห็นปัญหาการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอันส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อแผนงาน โครงการของส่วนราชการ และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เพื่อการเตรียมแผนรองรับ เช่น การวิเคราะห์ผลกระทบต่อแผนกระตุ้นผลผลิตจากภาวะความเสี่ยงทางด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศและการผันผวนของราคาในตลาดโลก เป็นต้น

2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติไปยังทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก	แผนปฏิบัติการ ☐ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้าน ครอบคลุมทุกส่วนงาน ☐ ถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ☐ มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	มีการตั้งคณะทำงานกลุ่มย่อยในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลัก มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน และมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับ ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค มีฐานข้อมูลร่วมกันภายในกรม/กระทรวง
Advance - แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และเน้นการเกิดประสิทธิภาพ (การดำเนินงานได้มาก) และการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value)	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง ☐ ประสิทธิภาพควบคู่กับประสิทธิผล (การดำเนินงานได้มาก) ☐ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร การลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน ☐ การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	มีแผนปฏิบัติการในการปรับปรุงประสิทธิภาพและการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาระบบการส่งใบคำร้องและการจองผ่านระบบออนไลน์เพื่อการลดเวลาการรอคอย การพัฒนาฐานข้อมูลเดียวเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำงานและความผิดพลาด การสื่อสารผ่านเครือข่ายบนเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความเร็วฉับไวในการเข้าถึงปัญหา การใช้แผนที่ GIS เพื่อติดตามแผนปฏิบัติการการควบคุมโรคที่เกิดขึ้นทั่วประเทศ เป็นต้น
Significance - แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายทั้งภายในและ	แผนปฏิบัติการ ☐ บูรณาการกับแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง ☐ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ☐ สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกภาคส่วน	แผนพัฒนาบุคลากรควรสอดคล้องและสนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ เช่น กรมพัฒนาที่ดินมีการสร้างและพัฒนาความเข้มแข็งให้กับหมอดินอาสาและเกษตรกรภาคีเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในการใช้ฐานข้อมูลดิน มีการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือภายในส่วน

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
ภายนอก และการใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อการประสานงานให้เกิดความสำเร็จ	☐ เชื่อมต่อการโอนย้ายภารกิจบางส่วนให้ภาคเอกชน หรือภาคส่วนอื่น ดำเนินการแทน ☐ ใช้ระบบดิจิทัลในการดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย และมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน	ราชการ นอกส่วนราชการ และเครือข่ายภาคเอกชน เพื่อให้แผนปฏิบัติการประสบความสำเร็จ เช่น การสร้างระบบเครือข่ายโรงพยาบาลในพื้นที่หรือโรงพยาบาลอื่นๆ ที่ไม่ได้อยู่ในสังกัด โดยมีการใช้ระบบดิจิทัลเพื่อความร่วมมือในการส่งข่าวสารและส่งวัคซีนในกรณีขาดแคลน เพื่อการป้องกันโรคระบาดให้กับประชาชน

2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การติดตามรายงานผลการดำเนินการตามแผน และการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลสู่สาธารณะ (Open by default)	☐ ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว - รายงานสถานะการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ - เตรียมการแก้ไขปัญหากรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - การรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะ	มีระบบการติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ โดยมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจได้ว่าจะสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะผ่านการรายงานผลตัวชี้วัดบนเว็บไซต์ของส่วนราชการ หรือรายงานประจำปี
Advance - การคาดการณ์ของผลการดำเนินการตามแผน การแก้ปัญหา และการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Projection)	☐ แผนมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งในกรณีที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อ	ตัวอย่างเช่น จังหวัดมีค่าเป้าหมายของรายได้จากนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นปีละ xx% ทุกปีในแผนพัฒนา 5 ปีข้างหน้า แต่จากการวิเคราะห์ผลในปีล่าสุด พบว่ามีการเติบโตเกินกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้กว่า 50% จังหวัดได้มีการปรับเปลี่ยนค่าคาดการณ์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
	การเปลี่ยนแปลงได้ ☐ มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น ☐ มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	ผลที่เกิดขึ้น และได้ปรับค่าการคาดการณ์ใหม่รองรับ รวมทั้งการสื่อสารให้ทุกส่วนราชการและภาคเอกชนได้ปรับให้สอดคล้อง ทั้งนี้เพื่อการเตรียมการรองรับการเติบโตที่จะเกิดขึ้น
Significance - การเตรียมการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอก และการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลาเชิงรุก อย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive and effective)	☐ ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการตามแผนโดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใด และจะส่งผลต่อการปฏิบัติการอย่างไร ☐ มีการเตรียมความพร้อมและมีความคล่องตัวต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง ☐ มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	มีการรายงานข้อมูลจากส่วนงานต่างๆ อย่างรวดเร็ว เข้าถึงง่าย มีการวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ที่อาจมีผลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ส่วนราชการเองต้องมีความคล่องตัวในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง เช่นแนวโน้มของการโจมตีทางไซเบอร์ การปรับลดของอัตราแลกเปลี่ยนที่อาจส่งผลต่อการส่งออก เป็นต้น ส่วนราชการควรวิเคราะห์และเตรียมแผนเชิงรุกเพื่อการรับมืออย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง 	ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง	วิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการ และความคาดหวังใหม่	ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน 	การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาเชิงรุก	บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผนและการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและการตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม 	การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม	สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ 	กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบตอบสนองรวดเร็ว ทันการณ์	ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ

ภาพที่ 3 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric)	☐ นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันโดยรวบรวมข้อมูลจาก - ช่องทางต่างๆ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ แบบสอบถามความคิดเห็น การประชุมรวบรวมความคิดเห็นจากภายในองค์กร/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น - ฐานข้อมูลของส่วนราชการ	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการที่แตกต่าง ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวิธีการการรับฟังและการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุมระดมความคิดเห็น แบบสอบถาม อบรมสัมมนา เว็บไซต์ เป็นต้น และนำมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Advance - การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Digital technology, Customer centric)	☐ ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application หรือ facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์) เพื่อ - รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปแบบ Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความ - ค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น	เช่น กรมส่งเสริมสหกรณ์ • มีเฟสบุ๊ค (facebook) สื่อสารและการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาของสหกรณ์แบบ real time • มีการเชื่อมโยงข้อมูลงบการเงินกับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ • มีรายงานราคาสินค้าเกษตรที่เป็นปัจจุบัน และบูรณาการกับข้อมูลความต้องการใหม่เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตลาดอีคอมเมิร์ซ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Significance - การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอก (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต (Actionable policy solution)	☐ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อ - วิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น - กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต	กรมควบคุมโรคได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการเฝ้าระวัง และตรวจจับโรคและภัยสุขภาพจากฐานข้อมูลและแนวโน้มการเกิดภัยต่างๆ มาใช้กำหนดแนวทางในการเฝ้าระวังใน 5 มิติ เพื่อเตรียมการตอบโต้ภาวะโรคและภัยสุขภาพได้ทันต่อเหตุการณ์ ขณะเดียวกันได้วางมาตรการการรับฟังให้ครอบคลุมและทันการณ์ทั้งเชิงรุกและเชิงรับด้วยวิธีการที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่ม

3.2 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน	☐ ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการณ์ พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่างๆ เป็นต้น	รูปแบบการประเมินความพึงพอใจอาจดำเนินการได้หลากหลายตามความเหมาะสม เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมทุกภารกิจ โดยกำหนดวิธีการที่เหมาะสมและความสะดวก ได้แก่ การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-Mail การรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ นำผลที่ได้ มาปรับปรุงบริการทั้งเร่งด่วน และการแก้ไข

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
		กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
Advance - การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และแก้ปัญหาในเชิงรุก	☐ นำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก	ความผูกพันควรวัดในมิติของการปฏิบัติมากกว่าความรู้สึก เช่น ส่วนราชการมีการประเมินผลจากความพึงพอใจเกี่ยวกับ พันธุ์พืชที่ส่งเสริมแก่เกษตรกรพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แต่จากการสำรวจพบว่าเกษตรกรไม่ได้นำพันธุ์ไปปลูก (ความผูกพัน) ส่วนราชการจะต้องค้นหาเพื่อเข้าใจสาเหตุ และวางแนวทางในการแก้ไขปัญหาเชิงรุก เช่น สร้างกลไกทางการตลาด สร้างเครือข่ายผู้จำหน่ายกับกลุ่มเกษตรกร เป็นต้น
Significance - การบูรณาการข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน กับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	☐ บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อ - แก้ ปัญหา ความ ไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น - เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม	จากการดำเนินการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ กรม ปศุสัตว์ได้นำผลการสำรวจของหน่วยงานภายในกรมมาวิเคราะห์ และนำไปใช้สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ เช่น การพัฒนาระบบ e-Service ซึ่งบูรณาการกับฐานข้อมูลทะเบียนสัตว์แห่งชาติ (NID) อำนวยความสะดวกและลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนที่ยุ่งยากต่อการติดต่อของผู้ประกอบการ

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการ ที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	☐ มีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง ☐ มีช่องทางการสื่อสาร	สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (พก.) ได้มีการเรียนรู้และปรับปรุงรูปแบบการบริการ และกลไกการสนับสนุนที่เหมาะสมกับ

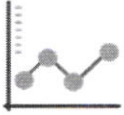
ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ☐ มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง	กลุ่มผู้พิการที่มีความต้องการเฉพาะที่หลากหลาย และได้ถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างลึกซึ้งในความต้องการของผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้พิการ เช่น การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารการได้ยิน ตลาดอาชีพออนไลน์สำหรับผู้พิการ เป็นต้น
Advance - การสร้างนวัตกรรมการบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Customer groups and segments)	☐ สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนอง - ความต้องการภาพรวม - ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้	การพัฒนาโปรแกรมการคำนวณภาษีส่วนบุคคลเพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถทำการคำนวณด้วยตัวเองก่อนชำระ มีการชำระและคืนภาษี
Significance - การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้(Personalized /Customized service)	☐ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่ - มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ - เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service) ☐ การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	ตัวอย่างของการบริการเฉพาะบุคคลที่ออกแบบได้ เช่น การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาที่ผู้เรียนในวัยทำงานสามารถออกแบบตามความต้องการและความสะดวกของตนเอง ตลอดจนการเลือกเรียนในเวลาที่เหมาะสมของตนเอง เป็นต้น

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	☐ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้ ☐ มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☐ มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response)	ส่วนราชการต้องจัดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือร้องเรียน โดยมีการแยกลำดับความสำคัญตามแหล่งที่มา มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับและแก้ไขตามความสำคัญของเรื่องที่ร้องเรียน และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบตามเรื่องที่ร้องเรียน
Advance - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ	☐ มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ทันการณ์ ☐ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)	การรายงานสถิติการร้องเรียนและการบริการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงประเด็นปัญหา รวมทั้งสถิติในการตอบข้อสงสัย และจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข หรือสถานะการแก้ไขปัญหา ผ่านการแจ้งกลับโดยเครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างทันท่วงที มี QR code สำหรับรับเรื่องร้องเรียนทั้งในระดับอำเภอและจังหวัดที่ส่งตรงถึงผู้ว่าราชการจังหวัดผ่านทาง Facebook ของผู้ว่าราชการจังหวัด
Significance - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาเพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	☐ มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ ☐ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	ในการแก้ไขปัญหาให้ทันการณ์และสร้างความเชื่อมั่นให้กลับคืนมาต้องอยู่บนพื้นฐานของการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในปัญหาและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนอาศัยความร่วมมือ และการค้นหาหนทางแก้ไขร่วมกัน และการสื่อสารที่ทันการณ์

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงาน ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการสื่อสารและเปิดเผย ข้อมูลสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ และสติปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้			
	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
4.1 การกำหนด ตัววัดเพื่อการติดตาม งานอย่างมีประสิทธิภาพ 	การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย	การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชน โดยไม่ต้องร้องขอ
4.2 การวิเคราะห์ผลจาก ข้อมูลและตัววัดในทุก ระดับ เพื่อการแก้ปัญหา 	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ	เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์	เชื่อมโยงผลในทุกระดับเพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ที่เกิด
4.3 การใช้ความรู้และ ปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล 	การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด	วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม	นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน
4.4 การบริหารจัดการ ข้อมูล สารสนเทศ และ การปรับระบบการทำงาน เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ 	วางแผนปรับรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ	มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน	ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการลดต้นทุน และรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพที่ 4 หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การวางแผนและการรวบรวมข้อมูลและตัววัดทั้งในระดับปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient Use of Performance Measures)	☐ วางแผนในการรวบรวมข้อมูล ☐ รวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ ☐ นำข้อมูลมาใช้ในการติดตามรายงาน และประเมินผล ☐ นำข้อมูลมาใช้สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น ☐ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล	กระทรวงพลังงานมีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และตัววัดเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ และ (2) กลุ่มที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานประจำ โดยตัววัดทั้งหมดมีการปรับให้สอดคล้องเพื่อใช้ในการติดตามสถานการณ์ ประเมินผล และเป็นศูนย์ข้อมูลด้านพลังงานของประเทศ กระทรวงพลังงานสร้างความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลาด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ปลอดภัย คำนึงถึงคุณภาพ เพื่อรองรับการทำงาน ในการกำหนดตัววัดเชิงยุทธศาสตร์ กระทรวงฯ มีเกณฑ์พิจารณาตัวชี้วัดที่เข้มข้น สามารถวัดผลได้ต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นตัวชี้วัดที่ใช้ในระดับสากล เพื่อให้สามารถเทียบเคียงความสำเร็จได้
Advance - ระบบการจัดการข้อมูล และสารสนเทศ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย นำเชื่อถือ พร้อมใช้ และเอื้อให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Quality and availability of data and information)	☐ ระบบการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพคำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก - รูปแบบและความพร้อมใช้ - การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล	ตัวอย่าง กรมศุลกากร ได้กำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งานเป็น 4 ลักษณะ คือ (1) ระบบข้อมูลในการบริการ เช่น ระบบพิธีการศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (2) ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบ Warning System ระบบสถิติการนำเข้า/ส่งออก (3) ระบบบริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ประกอบการค้า ประชาชน และผู้มี

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
		ส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านทาง Internet (4) ระบบ National Single Window เพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบบูรณาการ เพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจากการติดต่อเพียงจุดเดียว เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการขนส่งสามารถส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดและลดการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่า อีกทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับทุกหน่วยงานทั้งภาคภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ ได้อย่างรวดเร็วแบบครบวงจร
Significance - การจัดให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานภายนอก รวมทั้งภาคประชาชนสามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Public data portal)	☐ การกำหนดข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อสาธารณะได้ (โดยไม่ต้องร้องขอ) ☐ ช่องทางการเปิดเผยข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย ☐ การดำเนินการอยู่บนพื้นฐานการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	กระทรวงสาธารณสุขมีการนำเสนอสถิติของผู้รับบริการ และด้านงบประมาณค่าใช้จ่าย รวมทั้งฐานข้อมูลด้านประกันสุขภาพจำแนกตามพื้นที่ เป็นต้น

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อการแก้ปัญหาในกระบวนการต่างๆ ในส่วนราชการ	☐ การวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ ☐ การบริหารจัดการข้อมูล ☐ การเปรียบเทียบผลการ	ตัวอย่าง กรมควบคุมโรคมีการวิเคราะห์ข้อมูลและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยคณะกรรมการบริหารนโยบายและ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
	ดำเนินการตามคำเป้าหมาย ☐ การนำข้อมูลไปแก้ปัญหาระดับปฏิบัติการสำคัญๆ (Re-active)	ยุทธศาสตร์ ในรูปแบบ Dashboard เปรียบเทียบกับคำเป้าหมาย เพื่อวัดผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ
Advance - การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับในส่วนราชการ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขปัญหามาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์	☐ นำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น ☐ นำไปแก้ปัญหามาในเชิงนโยบาย และการปรับยุทธศาสตร์ (Pro-active) ☐ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีค่าเทียบเคียงกับคู่เทียบ	อัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จซึ่งเป็นตัววัดสำคัญของกรมสุขภาพจิต จากการรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องสรุปว่ามาจากสาเหตุหลัก 4 กลุ่ม โดยเฉพาะสาเหตุจากโรคซึมเศร้า ซึ่งผู้ป่วยมักไม่แสดงอาการชัดเจนทำให้การเข้าถึงการรักษาพยาบาลมีระดับต่ำ กรมฯ ได้นำมากำหนดเป็นโครงการวิจัยและพัฒนา “ระบบดูแลเฝ้าระวังโรคซึมเศร้าระดับจังหวัด” ซึ่งเป็นระบบบริการที่เชื่อมโยงกับทุกหน่วยบริการสาธารณสุขทั้งระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิและตติยภูมิทั่วประเทศ และมีการพัฒนาต่อเนื่องแบ่งเป็น 3 ระยะ จนอัตราการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยโรคซึมเศร้าเพิ่มขึ้นจาก 5.05% ในปี 2552 เป็น 48.5% ในปี 2559
Significance - การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมเชื่อมโยงในทุกระดับในส่วนราชการ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ไขปัญหาได้อย่างทันการณ์ และสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้	☐ การวิเคราะห์ผลที่มีการเชื่อมโยงในทุกระดับทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ☐ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันถ่วงที	ตัวอย่างเช่น กรมบัญชีกลาง กำหนดตัววัดที่สำคัญไว้ 4 ระดับ สะท้อนถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการใช้จ่ายเงินของภาครัฐในภาพรวมของประเทศ ตั้งแต่ระดับประเทศลงมาจนถึงระดับบุคคล ในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามความก้าวหน้าของประเด็นการวัดผลดังกล่าว กรมบัญชีกลางได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานทั้งระบบ เพื่อ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
		ความถูกต้องรวดเร็ว และมีความพร้อมต่อการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล ผู้บริหารสามารถติดตามผลตัววัดในระดับประเทศในระบบ GFMS และ e-GP ผ่าน Smartphone ทำให้สามารถสั่งการได้ทันที

4.3 การใช้ความรู้ และสติปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้พัฒนา และต่อยอดการพัฒนาของส่วนราชการ	☐ กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ ☐ นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปทำประโยชน์ต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	ตัวอย่างเช่น กรมบัญชีกลางมีองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐ การบัญชีภาครัฐ สวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ความรับผิดชอบทางละเมิด การตรวจสอบภายใน กฎหมายการเงินการคลัง การเบิกจ่าย การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง โดยจัดเก็บในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือแนวทางปฏิบัติ มีการจัดการและถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้กรมบัญชีกลางสามารถควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อหารือ แก่ส่วนราชการและบุคคลภายนอกได้
Advance - มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ นอกส่วนราชการเพื่อการแก้ไขปัญหา และสร้างนวัตกรรม	☐ กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์การ ☐ นำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม	ส่วนราชการหลายแห่งมีการเชื่อมโยงข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ระหว่างกันจนเกิดการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ ได้แก่ ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ มี Application ระบบการจราจรเชื่อมโยงเส้นทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงชนบทตลอดจน

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
		เส้นทางลัดต่างๆ และระบบความปลอดภัย เพื่อแก้ปัญหาสังคมเมือง
Significance - มีการวิเคราะห์และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศ และผลลัพธ์ที่ดีสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ และการบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น	☐ นำข้อมูลไปใช้เพื่อแก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ☐ นำข้อมูลไปใช้บรรลุแผนยุทธศาสตร์ ☐ นำไปสู่สร้างมาตรฐานใหม่ที่น่าไปสู่การบริการหรือมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน	ส่วนราชการมีการส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร การสร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ มีการสนับสนุนให้เกิด BP ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ เช่น การเลื่อนล้อต่อทะเบียนของกรมการขนส่งทางบกที่ได้นำไปขยายผลในระดับจังหวัดต่างๆ

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพและใช้งานได้

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบและมีตัววัดการบรรลุตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Planning of digitalization)	☐ การจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัล ☐ ตัววัดการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล ☐ ความพร้อมใช้งานของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Hardware and Software)	ส่วนราชการมีแผนงานในการรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มีการวิเคราะห์กระบวนการ และโอกาสในการพัฒนารูปแบบการทำงาน รวมทั้งการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับเทคโนโลยี มีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมรองรับ
Advance - มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ที่มีประสิทธิผล	☐ การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะถูกโจมตีทางไซเบอร์ ☐ การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์	ตัวอย่างเช่น สป.สธ. มีการบริหารจัดการระบบข้อมูลตามมาตรฐานสากล ISO 270001 มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตาม

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
(Cybersecurity and BCM)	☐ การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล และการปฏิบัติการบนไซเบอร์ พร้อมทั้งแผนรองรับ	ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพ (eHealth Strategy) มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงสาธารณสุข (ICT Master Plan) แผนแม่บทความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ รวมถึงควบคุมตามหลักการ CIA 3 ประการ สป.สธ. ใช้เทคโนโลยี Cloud Computing ในการจัดเก็บฐานข้อมูลและให้บริการ Virtual Server แก่หน่วยงานในสังกัด ซึ่งเป็นการลงทุนในภาพรวมที่คุ้มค่า มีประสิทธิภาพและปลอดภัย นอกจากนี้ สป.สธ. ยังจัดเตรียมระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล (DR-Site) โดยเช่าระบบสำรองข้อมูลและกู้คืน (Disaster and Recovery Site) พร้อมเครือข่าย INTRANET/INTERNET จากบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด เพื่อเป็นแหล่งสำรองระบบ ฐานข้อมูลที่มีความสำคัญสูง
Significance - การใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ลดต้นทุน และการรายงานผลได้ทันการณ์ และมีประสิทธิผล (Efficiency and effectiveness)	การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน ☐ ลดต้นทุน ☐ ติดตามงานอย่างรวดเร็ว ☐ การสร้างนวัตกรรมการบริการ ☐ การเชื่อมโยงข้อมูล	ตัวอย่างเช่น การพัฒนา Mobile App. ที่สามารถตอบสนองผู้รับบริการ การออกแบบการติดตามงานในระบบเสมือนจริง การรายงานข้อมูลและระบบเตือนภัยแบบ real-time การติดตามแผนงานบนแผนที่ GIS ระบบธุรกิจแบบ e-Business มีระบบรายงานและสื่อสารกับประชาชนได้รวดเร็วในแต่ละพื้นที่ เป็นต้น

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรทันสมัย พัฒนาบุคลากรในส่วนราชการให้ก้าวหน้า เทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่ นวัตกรรม มีความเป็นผู้นำประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร				
		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ		การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ	ระบบการประเมินผลงานและความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และบรรลุนโยบาย	นโยบายการจัดการบุคลากรสนับสนุนการทำงานให้มีคล่องตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์		สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน สร้างความร่วมมือ	สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ ก้าวทันใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน	เป็นทีม มีสมรรถนะสูง คล่องตัว ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ		สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม และสร้างสรรสร้างนวัตกรรม	ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทีมทีม มีผลการดำเนินงานที่ดี	มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร		พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล	เพิ่มพูน สังคมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ	พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจ พร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน

ภาพที่ 5 หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic		
- ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และการจัดวางคนไปยังตำแหน่งงานที่ตรงกับความต้องการและความต้องการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของ	☐ ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเหมาะสม ☐ การรับบุคลากรเข้ามา	ในการวางแผนกำลังคนและการกำหนดตำแหน่ง ควรสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว การเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการของประชาชน และ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
ระบบงานของราชการ โดยคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของประชาชน	ทำงานต้องเป็นการนำบุคลากรไปอยู่ที่ตำแหน่งที่เหมาะสม ได้ใช้ความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน	สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน สำรองสถานะการจ้างงานและความต้องการประชาชน วิเคราะห์อัตรากำลังกำหนดคุณลักษณะ ทักษะ สมรรถนะความรู้ และคุณวุฒิ เพื่อสามารถพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในระยะยาว ตัวอย่างเช่น กรมธนารักษ์มีการวางแผนกรอบอัตรากำลังโดยนำเอาปัจจัยต่างๆ เข้ามาพิจารณาได้แก่นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงการคลัง แผนยุทธศาสตร์งบประมาณ และทรัพยากรบุคคลที่มีและนำข้อมูลความต้องการมาวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 มิติเวลา คือ มิติข้อมูลในอดีต มิติข้อมูลในปัจจุบัน และมิติข้อมูลในอนาคต เพื่อจัดเตรียมอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงานรวมทั้งพัฒนาบุคลากร
Advance - การประเมินประสิทธิผลการทำงานและเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทุกกลุ่มสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท และทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ประชาชน (High Performance)	☐ ระบบการประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มมีความชัดเจน โปร่งใส ☐ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเองและพัฒนาความสามารถของตนในระยะยาว ☐ สร้างกลไกให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ และมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง	ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรในแต่ละกลุ่มเพื่อนำไปสู่การวางแผน โดยกำหนดกรอบไว้ชัดเจนเพื่อให้แต่ละบุคคลวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนได้ตั้งแต่แรก เปิดโอกาสให้มีการย้ายสายงาน มีระบบการประเมินผลที่ยุติธรรมและเปิดเผย มีการป้อนกลับ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนา มีการประมวลผลทั้งภาพรวมและรายกลุ่มเพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การบริหารงานบุคคล มีฐานข้อมูลด้านบุคลากรที่ครอบคลุมเพื่อดำเนินการวางแผนงานอาชีพและแผนสืบทอด ตำแหน่ง และสร้างกลไกจูงใจที่หลากหลาย

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Significance - นโยบายการจัดการด้านบุคลากรสนับสนุนการทำงานที่มีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	มีการบูรณาการงานบริหารบุคลากรกับการปรับปรุงการทำงานของทุกๆ กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง ☐ ลดต้นทุน ☐ เน้นประสิทธิภาพ ☐ สร้างนวัตกรรมการทำงานเป็นทีม ☐ การประสานงานในแนวระนาบกับหน่วยอื่นๆ	มีนโยบายการจัดการบุคลากรที่ปรับเปลี่ยนได้ทันกับสภาพแวดล้อม เช่น การลดขั้นตอนในการรายงานโดยอาศัยเทคโนโลยี การขยายกรอบในการตัดสินใจของหัวหน้างานในระดับพื้นที่ สร้างกลุ่มงานที่ทำงานเพื่อแก้ปัญหา พร้อมสายงานและการประสานงานในแนวระนาบ เป็นต้น

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ - ปลอดภัย - สนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ - คล่องตัว - ร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Conducive Environment) ☐ ปลอดภัย ☐ มีประสิทธิภาพ ☐ เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย ☐ เอื้อให้เกิดนวัตกรรม	การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมทั้งทางกายภาพ และบรรยากาศ จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความสุขกายและสุขภาพใจที่ดี พร้อมทั้งจะสร้างสิ่งดีๆ ในการทำงาน อย่างทุ่มเท และสร้างนวัตกรรม ระบบต่างๆ เช่น 5ส ความปลอดภัย การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวก การป้องกันโจรกรรม การปลูกจิตสำนึก และการรณรงค์เรื่องการรักองค์กร ล้วนเป็นสิ่งที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
Advanced - สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ (Empower) กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา เพื่อบรรลุแผนงานหลักขององค์กร	ส่วนราชการควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากร ☐ มีความรับผิดชอบ ☐ กล้าตัดสินใจ ☐ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา	มีระบบการมอบอำนาจเพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่อย่างทันทั่วทั้ง มีกระบวนการขั้นตอนการตัดสินใจ เกิดจากการฝึกปฏิบัติ มีความชัดเจนในขอบข่ายอำนาจหน้าที่

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
	☐ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	บุคลากรรู้ความเสี่ยงและรู้ขอบเขตการตัดสินใจว่าอะไรปฏิบัติได้และควรปฏิบัติเมื่อไร ส่งผลให้ลดขั้นตอนการทำงานและใช้เวลาลดลง
Significance - การทำงานที่เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัว และสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก เพื่อนำไปสู่แก้ไขปัญหาคับข้องอย่างมีประสิทธิภาพ	☐ มีการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร ☐ มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและเอกชนภายนอก ในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary)	มีทีมงานภายในองค์กรที่ประสานความร่วมมือระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร อาจมีได้หลายระดับ ทั้งทีมส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และหน่วยงานต่างประเทศไปแก้ปัญหา เช่น ปัญหาด้านมนุษยธรรมและบรรเทาพิบัติภัย Humanitarian Assistance and Disaster Relief (HADR) เพื่อช่วยเหลือประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทีมความร่วมมืออาจประสานงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในลักษณะ Virtual Collaboration

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ คือ ☐ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ ☐ ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง ☐ จัดการเวลาได้อย่างเหมาะสม ☐ จัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ☐ มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม	มีการฝึกอบรมระเบียบวินัยและการปลูกฝังค่านิยมหลักให้กับบุคลากร เช่น ความกล้าหาญ มีการสร้างวัฒนธรรมขององค์กร โดยผู้บริหารเป็นผู้นำการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การ เช่น Coaching Tips การฝึกอบรมในการสร้างนวัตกรรม และโครงการประกวดนวัตกรรมและ Best Practices เป็นต้น
Advance		

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
- การค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การ	☐ มีระบบการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ☐ นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรมาใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพัน และเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ☐ มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ	มีกระบวนการในการค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน มีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาและสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ปัจจัยเหล่านี้อาจแตกต่างกันตามกลุ่มและระดับของบุคลากร มีการนำผลวิเคราะห์ไปปรับปรุงนโยบายในการบริหารงานบุคคล สิ่งจูงใจปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งเกื้อหนุนการทำงานต่างๆ ให้เกิดขึ้น เช่น จากการสำรวจสัดส่วนของบุคลากร 3 กลุ่ม พบว่าหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในทั้ง 3 กลุ่ม คือ โอกาสในการได้นำเสนอความคิด และได้รับการรับฟัง นำไปสู่การสร้างกลไกการรับฟังและการนำเสนอความคิดที่เหมาะสมกับบุคลากรทั้ง 3 กลุ่มที่อาจแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมการทำงาน
Significance - การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของ ให้แก่บุคลากร (Public Entrepreneurship) และร่วมมือเพื่อนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ และประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับสังคมและประชาชน	☐ สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ ให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ คือ มุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงาน ภายใต้แนวคิดของการเป็น “ผู้ประกอบการรัฐกิจ (Public Entrepreneurship)” อยู่บนพื้นฐานของหลักคิดมีวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว คิดสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ๆ ประหยัด คุ่มค่า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคมและประชาชน

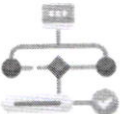
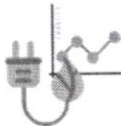
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - ระบบการพัฒนาบุคลากรที่สร้างคนให้มี - คุณธรรม จริยธรรม - มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา - ทักษะด้านดิจิทัล และ ความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ ☐ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ☐ มีคุณธรรม จริยธรรม ☐ มีทักษะในการแก้ปัญหา ☐ มีทักษะด้านดิจิทัล ☐ ทันทต่อการเปลี่ยนแปลง	มีการวางแผนการพัฒนาบุคลากร ในแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น พัฒน มีหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และการพัฒนาด้านดิจิทัล เพื่อให้มีความรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
Advance - ระบบการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูน สังสมทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะหลัก และการบรรลุเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	☐ มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ ☐ กำหนดสมรรถนะหลักขององค์กร โดยเน้น - ทักษะทางด้านความรู้ สติ ปัญญา ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Critical Skill, Core Competency, and Knowledge) - ทักษะทางความคิด ทักษะคน	มีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในเชิงรุก เช่น มีการส่งบุคลากรไปศึกษาเพิ่มพูนความรู้ในด้านที่ยังขาดแคลน และมีความสำคัญ ครอบคลุมทุกสายงาน ทุกประเภท และทุกระดับ และมีหลักสูตรการพัฒนาผู้นำ นักบริหารระดับกลาง (บ.ม.ท.) และนักบริหารระดับสูง (นปส.) หลักสูตรการพัฒนาผู้ว่าราชการจังหวัดและรองผู้ว่าราชการจังหวัด เรียนรู้ทักษะใหม่ที่สำคัญในศตวรรษที่ 21
Significance - ระบบการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีทักษะสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจและมีความคิดในเชิงวิฤติ พร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (Fluid Intelligence/Complex problem solving)	☐ มีระบบการพัฒนาบุคลากรทุกระดับทั้งผู้บริหารระดับสูง/ระดับกลาง/ระดับต้น และผู้ปฏิบัติให้เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) พร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน สามารถทำงาน	มีการอบรมภาวะผู้นำและสมรรถนะหลักในการตัดสินใจให้กับบุคลากรในทุก ระดับ ไม่เฉพาะแต่ผู้บริหาร มีการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานและการวางแผนร่วม มีความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาต่างประเทศ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสาร แบบ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
	ได้หลากหลาย	ดิจิทัล เรียนรู้และเข้าใจเครื่องมือใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา มีการประเมินผลและ ทบทวนปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยี มาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่ม ขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ			
	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ 	ออกแบบกระบวนการที่ เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้ง ภายในและงานที่ข้ามส่วน ราชการเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด	ติดตามควบคุมกระบวนการ โดยใช้ตัววัดและ เทคโนโลยีดิจิทัล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใน การจัดการกระบวนการและ การบูรณาการที่มุ่งสู่ความ เป็นเลิศ
6.2 การสร้างนวัตกรรมใน การปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ 	บริหารจัดการและปรับปรุง อย่างเป็นระบบ ทั้ง กระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน	สร้างนวัตกรรมการปรับปรุง กระบวนการหลัก สนับสนุน การบริการ และการสื่อสาร	นวัตกรรมของกระบวนการ ระดับองค์การจนเกิดความ เป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ ประชาชนและภาคธุรกิจ
6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพและ ความสามารถในการ แข่งขัน 	วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนใน ทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ หลักและสนับสนุน	กำหนดนโยบายการลด ต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน	ใช้ข้อมูลเทียบเคียง เพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขัน
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ 	ติดตามควบคุม ประสิทธิภาพกระบวนการหลัก และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลด ผลกระทบจากความเสี ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือ กับเหตุการณ์	บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อ ตอบสนองยุทธศาสตร์และ ส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ภาพที่ 6 หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน รวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการ (Cross-boundary process) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	☐ มีกระบวนการทำงานที่ออกแบบบนแนวคิดที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End Process) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่มีผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม ☐ มีการวิเคราะห์รอยต่อระหว่างกระบวนการที่ข้ามส่วนราชการ ☐ มีการประสานงานในกระบวนการที่ต้องผ่านหลายส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	ตัวอย่างเช่น กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีภารกิจเกี่ยวกับการวิจัยและตรวจชั้นสูตรด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อการส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน และสนับสนุนการแก้ปัญหาสาธารณสุขของประเทศ ดังนั้นแนวคิดหลักในการออกแบบผลผลิตการให้บริการ และกระบวนการ จึงเน้นคุณภาพที่ได้มาตรฐานสากล ความน่าเชื่อถือ ระบบการสอบย้อนกลับ เพื่อสนับสนุนการเป็นห้องปฏิบัติการอ้างอิงของประเทศ
Advance - มีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย และข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผล	มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเครือข่ายจากภายนอกในการวิเคราะห์ ปรับปรุง ☐ เพื่อลดต้นทุน ☐ เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน	มีติดตามและควบคุม การควบคุมกระบวนการผ่านตัวชี้วัด เช่น การส่งมอบงบประมาณตามกรอบเวลา ผ่านเครือข่ายดิจิทัล ตัวอย่างเช่น การใช้ Barcode ในการติดตามระบบจัดส่งของเอกสาร การติดตั้ง GPS ในการติดตามเวลาการทำงานของรถโดยสารและรถบรรทุกสินค้า
Significance - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว ฉับไว และตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Operational excellence)	☐ มีการออกแบบที่บูรณาการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ☐ มีการคิดทบทวนหรือพิจารณาใหม่ (Re-thinking) หรือการออกแบบใหม่ (Re-design) ☐ มีการวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น	แนวคิดการจัดการกระบวนการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศทั้งองค์การ อาจคิดในภาพรวมโดยเอาผลลัพธ์เป็นตัวตั้ง หรืออาจทดลองปรับรูปแบบการทำงานในบางพื้นที่ ตัวอย่างเช่น การปรับระบบการชำระเงินให้เป็น e-money อาจเริ่มต้นทดลองในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง การปรับระบบเป็น paperless office

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
	☐ มีการเทียบเคียง (Benchmarks) ผลการดำเนินงาน เพื่อทำงานให้ดีขึ้น โดยมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	อาจเริ่มต้นจากใบคำร้องในระบบการบริหารบุคคลภายในกรมฯ เป็นต้น โดยมีการวางแผน การกำหนดมาตรการ ขั้นตอน มีการติดตามและควบคุม กระบวนการและรายงานผลตัวชี้วัด

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการติดตาม และปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน	☐ มีการบริหารจัดการกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ ☐ กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ ☐ มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น	การบริหารจัดการกระบวนการประกอบด้วย การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ตัวอย่างเช่น การปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดีขึ้น มีการลดขั้นตอนการให้บริการ การรวมศูนย์การบริการ โดยมีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัด และสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย
Advance - การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ - กระบวนการหลัก - กระบวนการสนับสนุน - การบริการประชาชน - ความสะดวกและการสื่อสาร	มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง กระบวนการทุกขั้นตอน ☐ กระบวนการหลัก ☐ กระบวนการสนับสนุน ☐ การบริการประชาชน ☐ ความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร	ตัวอย่างเช่น การพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application) เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ขั้นตอนการบริการ และรับรู้ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดจนการรับข้อมูลจากผู้รับบริการ ระบบแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ในการบริการทางการแพทย์ในการดูแลรักษาผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกล เป็นต้น
Significance - การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และการแก้ไข ปัญหาในเชิงกระบวนการระดับองค์การ จนเกิดความเป็นเลิศ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับ	☐ สร้างนวัตกรรมภาครัฐโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยอาจดำเนินการผ่านรูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Lab) นำ	ตัวอย่างเช่น จังหวัดนนทบุรีส่งเสริม เชิดชูเอกลักษณ์ของทุเรียนจังหวัดนนทบุรี ว่ามีคุณภาพและเป็นสินค้า Premium มีการจัดทำประวัติสายพันธุ์ ประกวดพันธุ์ และประมวลทุเรียน โดย

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
ประชาชนและภาคธุรกิจ (Public value)	กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ ให้ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในทุก กระบวนการ ☐ เกิดนวัตกรรมในการปรับปรุง ผลผลิตและการแก้ไขปัญหาของ กระบวนการทั้งองค์การ เช่น นวัตกรรมด้านนโยบายและ ยุทธศาสตร์ นวัตกรรมด้านการ ให้บริการประชาชน และ นวัตกรรมด้านการบริหาร จัดการองค์การ	ร่วมมือกับภาคเกษตรกร เอกชน และ สื่อสาธารณะ ส่งผลให้ทุเรียนจังหวัด นนทบุรีเป็นที่ต้องการสูง และมีราคาดี เป็นต้น

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการ ลงทุนในทรัพยากรต่างๆที่ใช้ใน กระบวนการหลัก และ กระบวนการสนับสนุน เพื่อการ ควบคุมต้นทุนโดยรวม	☐ มีการวิเคราะห์ต้นทุน และ การลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ ใช้ในกระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน เช่น การ วิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุน โครงการ ต้นทุนด้านการบริหาร จัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้จ่าย และค่าวัสดุ จำแนก เป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการ ติดตามควบคุม ☐ มีการวางแผนการลดต้นทุน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	มีการนำผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้าน ต่างๆ เช่น การเบิกค่าล่วงเวลา ค่า สาธารณูปโภค ค่าบริหารโครงการ เป็นต้น มากำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน ตัวอย่างเช่น กรมสรรพากร มีการ วิเคราะห์และควบคุมต้นทุนโดยรวม 2 ด้าน คือ (1) ควบคุมต้นทุนภายใน หน่วยงาน เพื่อให้การใช้ทรัพยากรที่มี อยู่อย่างจำกัดก่อให้เกิดผลิตภาพ (2) การควบคุมต้นทุนเพื่อลดต้นทุนของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ด้านเวลา ค่าใช้จ่ายในการเสียภาษี และ อื่นๆ ซึ่งปรากฏข้อมูลใน พ.ศ. 2558 ว่า การจัดเก็บภาษีทุก 100 บาท มีต้นทุน ในการจัดเก็บ 0.69 บาท และข้อมูลจาก การจัดลำดับความยากง่ายในการทำ ธุรกิจในประเทศไทย พบว่า ปี 2559

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
		ไทยอยู่ในลำดับที่ 70 นำมาตั้งเป้าหมายในการปรับปรุง
Advance - นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จาก - นโยบายการลดต้นทุน - การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย - แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน	☐ มีการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ☐ มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อนำสู่การปรับปรุง แนวทางวิธีการในการลดต้นทุนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น	ตัวอย่างเช่น สป.สธ. ได้วางกลไกในการควบคุมต้นทุนโดยรวมดังนี้ (1) การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการ และการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของ สป.สธ. (2) การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล ลดค่าใช้จ่ายในการเยียวยา ลดอัตราการกลับมารักษาซ้ำ และลดข้อร้องเรียนในการรับบริการ (3) การบริหารจัดการร่วม คือการบริหารจัดการในเขตสุขภาพ 12 เขต เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากรงบประมาณ และการลงทุน การจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ร่วม (4) การบริหารการเงินการคลัง
Significance - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนวัตกรรมในการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ	☐ มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและมีนวัตกรรมในการลดต้นทุน ☐ เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ	ตัวอย่างเช่น กรมสรรพากร มีการนำ IT มาใช้ในกระบวนการทำงานและให้บริการเพื่อลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ เช่น การยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax Application ทำให้สามารถยื่นแบบได้ทุกที่ ทุกเวลา

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - การติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลัก และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัด	มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และระบบการรายงานผล เช่น การติดตามรายงานข้อมูลด้านน้ำผ่านระบบฐานข้อมูลน้ำของกรมชลประทาน การ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
- การติดตามควบคุมกระบวนการ สนับสนุนต่างๆ ภายในของส่วน ราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้ง ในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ด้านคุณภาพ ต้นทุน ความ ปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแล สาธารณสุขและสาธารณสุข เป็นต้น ☐ มีการติดตามควบคุม กระบวนการสนับสนุนโดยใช้ ข้อมูล และ ตัวชี้วัด ของ กระบวนการสนับสนุน ในมิติ ต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และ ประ ส ทิ ธิ ผล ของ กระบวนการ	ติดตามข้อมูลของ สป.สธ. ผ่าน ฐานข้อมูล HDC Big data และการ เทียบเคียงตัวชี้วัดกับ WHO
Advance - การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลด ผลกระทบที่อาจเกิดต่อ ประสิทธิผลขององค์การโดย - การจัดการความเสี่ยง - การติดตาม ควบคุม กระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน โดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูล ทั้งในเชิงป้องกันและเชิง รุก และ - การเตรียมพร้อมเพื่อ รับมือกับเหตุการณ์ภัย พิบัติและภาวะฉุกเฉิน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของ กระบวนการและนำมาแก้ปัญหา ได้อย่างทันท่วงที	☐ มีการจัดการความเสี่ยง การ ติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) ทั้งเชิง รับและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อ ประสิทธิผลของกระบวนการ ☐ มีการแก้ปัญหาได้อย่าง ทันท่วงที ☐ มีการเตรียมพร้อมเพื่อ รับมือกับภัยพิบัติและภาวะ ฉุกเฉิน ☐ มีการสื่อสารเพื่อให้ ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้า เพื่อลดความเสียหาย	ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์ข้อมูลของ ฐานการจัดเก็บภาษี บูรณาการกับ ข้อมูลของข้อมูลการเก็บภาษีและ ทะเบียนราษฎร์ของประชาชน นำไป กำหนดเป้าหมายในการเก็บภาษี โดยดู สถิติของอายุและรายได้ประชากร เมื่อ ทราบว่ามีความเสี่ยงที่จะไม่ได้ภาษีตาม เป้าหมาย จึงได้มีศึกษาวิจัยช่องว่างใน การจัดเก็บภาษีของกลุ่มต่างๆ พบว่า การทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดย่อมเป็น ผลให้การรายงานข้อมูลที่ไม่ตรงตาม ความเป็นจริง จึงออกมาตรการจูงใจให้ กลุ่มเป้าหมายเข้าสู่ระบบ การสื่อสารในการเฝ้าระวังภัยของ จังหวัดต่างๆ ทั้งภัยธรรมชาติ และภัย น้ำ เป็นต้น
Significance - การประสานงานและบูรณาการ ของกระบวนการต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกเพื่อการสร้าง มูลค่าเพิ่ม ตอบสนองยุทธศาสตร์	☐ มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่ เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนที่มี ต่อผลลัพธ์ของการบรรลุ	ตัวอย่างเช่น การประสานงานในการ ปรับปรุงกระบวนการแก้ไขความยาก ง่ายในการทำธุรกิจ (Ease of Doing business) การบูรณาการของ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	พันธกิจ ☐ มี ก า ร ต อ บ ส น อ ง ยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ☐ ทราบถึงความสำคัญของความสามารถของกระบวนการในภาพรวม	หน่วยงานหลายกระทรวงในการชูนโยบาย Medical Hub ของอาเซียน การประสานงานกับภาคเอกชนในการแก้ไขปัญหาการประมงผิดกฎหมาย (IUU) เป็นต้น

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ		Basic (Level 3 Early trend) ตั้งเป้าหมายชี้ทางอนาคตระยะยาว ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับ สมมติฐานการ	Advance (Focus Improvement) วัดวัดบางส่วนที่มี แนวโน้มการปรับปรุงดีขึ้น	Significance (Integration) ประเมินประเด็น ผลลัพธ์ได้ ในวัดวัดผลกระทบด้าน
การบรรลุผลตามตัวชี้วัด				
7.1 ด้านพันธกิจ		- ตัววัดตามภารกิจหลัก - นโยบายและแผนรัฐบาล - การดำเนินการด้านกฎหมาย	- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์ - การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ	
7.2 ด้านบริหารงานประชาชน		- ความพึงพอใจ - ความร่วมมือ - ประชาธิปไตย	- การมีนโยบายด้านการบริการที่ชัดเจน - การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	
7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร		- จำนวนบุคลากร - การพัฒนาบุคลากร - ความก้าวหน้า	- ผลการรวมใจภายใต้เครือข่าย - ผลการนำศาสตร์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน	
7.4 ด้านการเป็นพันธมิตร		- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก - จำนวน Best practice - จำนวนการร่วมงานระดับกรม/ระดับกระทรวง	- การจัดอันดับในระดับนานาชาติ - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก	
7.5 ด้านผลกระทบเชิงสังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		- ตัววัดรวม - ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		
7.6 ด้านการลงทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ		- การลดต้นทุน - นวัตกรรมด้านการบริการ - ผลการปรับปรุงจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี	- ประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ - นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย	

ภาพที่ 7 หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ส่วนราชการควรมีผลลัพธ์การดำเนินการที่แสดงถึงการพัฒนาสู่การเป็นราชการ 4.0 ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ
2. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน
3. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร
4. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ
5. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
6. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

ในผลลัพธ์แต่ละด้านให้นำเสนอตัววัดมา 5 ตัว โดยเลือกจากตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละเรื่อง อาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัด และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่นๆ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. ตัววัดตามภารกิจหลัก	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)	- จำนวนรายได้ภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บได้ - รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน - รายได้จากการบริหารที่ราชพัสดุที่จัดเก็บได้ - ร้อยละขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านการประเมินประสิทธิภาพ - ร้อยละของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้รับการตรวจสอบได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด - ประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตรที่สำคัญ (ผลผลิตต่อหน่วยที่พร้อมขึ้น) - ความสำเร็จของการกำหนดมาตรการส่งเสริมการส่งออก
2. ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base)	- รายได้จากการท่องเที่ยว - GDP ภาคการเกษตรขยายตัวไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 - ร้อยละของเด็กอายุ 0-5 ปี มีพัฒนาการสมวัย - ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ - ความสำเร็จการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยการบินพลเรือน (ICAO) - ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยที่ได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง - มูลค่าคำขอรับการส่งเสริมลงทุนในกลุ่ม

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
3. การดำเนินการด้านกฎหมาย	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย	10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย (S – Curve) - ร้อยละของการชำระกฎหมายให้ทันกับการบังคับใช้ - ร้อยละของการจับกุมผู้ดำเนินการผิดกฎหมาย - ร้อยละการจับกุมของคดีอาชญากรรม - จำนวนพื้นที่ป่าไม้ที่ทวงคืนได้ - ร้อยละของคดีพิเศษที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
4. ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์	- ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ - ร้อยละของงานพัฒนาประเทศที่สามารถดำเนินการตามแผนงานพัฒนาประเทศของกองบัญชาการกองทัพไทย - จำนวนการจัดหาที่ดินให้ผู้ยากไร้ - จำนวนแหล่งน้ำที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดี - ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2559 – 2564)
5. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่น การบรรลุตัววัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น	ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ ตามนโยบายของส่วนราชการหรือของรัฐบาล เช่น ตัววัดร่วม ตัววัดที่แสดงถึงการปรับปรุงระดับในการจัดอันดับโดยองค์กรภายนอกประเทศในด้านต่าง ๆ เป็นต้น	- ร้อยละของผลผลิตสินค้าเกษตรที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริม - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง - อันดับความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศไทยด้านผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity) โดย IMD - ชีตความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทยจากรายงาน IMD - อันดับขีดความสามารถด้านโครงสร้างพลังงานของประเทศ (EAPI) - อันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) - ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์ปชั่น - อันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (WEF)

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

กลุ่มตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของส่วนราชการ	- ร้อยละของความพึงพอใจของเกษตรกร - ร้อยละของความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตร - ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการน้ำของผู้ใช้น้ำในเขตพื้นที่ชลประทาน - ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของกองบัญชาการกองทัพไทย - ร้อยละความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยว - ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการเผยแพร่องค์ความรู้ของสำนักงานราชบัณฑิตยสภา - ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อการปฏิบัติงานของ ศอ.บต. - ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อการดำเนินการของ สคบ.
2. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ	ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากประชาชนและผู้เข้ามารับการบริการจากส่วนราชการ	- ร้อยละของกลุ่มผู้ใช้น้ำพื้นฐานที่มีการจัดตั้งกลุ่มสำเร็จตามแผน - ร้อยละของครัวเรือนที่ให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะครัวเรือน - จำนวนเครือข่ายจิตอาสาที่ทำหน้าที่ในการเฝ้าระวังเตือนภัย - จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้ความรู้ภาษาสื่อสารแก่ประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
		- ร้อยละของเกษตรกรที่เป็น Smart Farmer - ร้อยละสหกรณ์ที่ยกระดับขั้นดีขึ้น - ปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ - ร้อยละของผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.)
3. ผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ	ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลหรือความสำเร็จของการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ เช่น ยอดการจำหน่ายสินค้าภายใต้โครงการประชารัฐ	- ร้อยละของผู้มีรายได้น้อยที่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการแห่งรัฐภายในวันที่ 1 ต.ค. 60 - อัตราการจำหน่ายที่เพิ่มขึ้นของเกษตรกรภายใต้โครงการประชารัฐ
4. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการและนวัตกรรมบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้	- ร้อยละของผู้รับบริการที่ขอต่อทะเบียนผ่านช่องทางออนไลน์ - ร้อยละของผู้รับบริการยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax - ร้อยละของการใช้บริการคินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์ - ร้อยละของผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้รับอัตราจ้างตามมาตรฐานฝีมือที่กำหนดตามกฎหมาย - จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work - Integrated Learning) (ระบบทวิภาคี) - สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นผ่านช่องทางการบริการแบบออนไลน์และการใช้ Smart phone application (ช่องทางใหม่)

กลุ่มตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
5. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเกิดผล	- ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์สามารถดำเนินการได้ข้อยุติ - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและยุติเรื่องของศูนย์ดำรงธรรม - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐที่จัดทำสำนวนการไต่สวนข้อเท็จจริงได้แล้วเสร็จและเสนอคณะกรรมการ ป.ป.ท. พิจารณาได้ตามกำหนด - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ - ร้อยละของความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง

กลุ่มตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร	ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของส่วนราชการ	- จำนวนระบบสารสนเทศที่ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นภายในส่วนราชการ - จำนวนโครงการ R2R ที่ส่งเพื่อการประกวด - จำนวนรางวัลด้านนวัตกรรมระดับบุคคลและกลุ่มงาน - จำนวนโครงการวิจัยต่อบุคลากรที่มีการดำเนินการจนสำเร็จตามแผน
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา	ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ	- ร้อยละของบุคลากรที่มีผลประเมินระดับดีเด่น - ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะ

กลุ่มตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
		เพิ่มขึ้น - ร้อยละของผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำผ่านเกณฑ์การประเมินความรู้ตามที่กำหนด - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้และทักษะด้านต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น - จำนวนงานวิจัยหรือองค์ความรู้ที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์ - จำนวนกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจากมหาวิทยาลัยและหน่วยงานวิจัยของรัฐไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันภาคเอกชน (Talent Mobility)
3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน	- ร้อยละของตำแหน่งที่สามารถจัดทำเส้นทางความก้าวหน้า - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับเลื่อนขั้นให้ดำรงตำแหน่งตามแผนในเวลาที่กำหนด - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับวุฒิบัตรด้านความรู้จากภายนอก
4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ	- จำนวนกำลังพลที่เข้าร่วมการบรรเทาภัยพิบัติภัยและการช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม (Humanitarian Assistance and Disaster Relief: HADR) ระดับอาเซียน - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอนุมัติให้ไปเป็นกรรมการในหน่วยงานภายนอก (โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน)
5. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน	- จำนวนบุคลากรของกรมที่เป็นอาสาสมัครในเครือข่าย “อาสาปศุสัตว์ (อสป.)” ในการติดตามโรคระบาดของสัตว์โดยมีความ

กลุ่มตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
		ร่วมมือกับประชาชนและเครือข่ายเกษตรกร - จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจิตอาสาทั้งภายในและภายนอกที่ไม่ได้รับผลตอบแทน

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ

กลุ่มตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ	- จำนวนกระบวนงานที่ได้รับรางวัล - รางวัลการบริหาร 5 ส จากสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) - รางวัลการบริหารงานบุคคลจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย - รางวัลกลุ่มคุณภาพจากสมาคมส่งเสริมคุณภาพ - รางวัลเลิศรัฐสาขาการบริการภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ.ร.) - รางวัลเลิศรัฐสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (สำนักงาน ก.พ.ร.)
2. จำนวน Best practice	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice	- คะแนนการประเมินความโปร่งใสจากหน่วยงานภายนอก (ในระดับดีขึ้นไป) - ร้อยละของมาตรการที่สามารถดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี - จำนวนรางวัลความเป็นเลิศด้านการพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ - จำนวนรางวัลด้านความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง -

กลุ่มตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
3. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการได้แก่ - รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด - รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด	- จำนวนรางวัลเพชรอายุภักดี (กระทรวงการคลัง)
4. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการแข่งขัน โดยได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติ	- อันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ - ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน
5. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการโดยมีบุคลากรของตนเองได้รับการยกย่องจากภายนอก	- จำนวนรางวัลที่ บก.ทท. ได้รับจากหน่วยงานภายนอก - รางวัลผู้บริหารดีเด่น - รางวัลนักวิทยาศาสตร์ดีเด่น

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่างๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ

กลุ่มตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. การบรรลุผลของตัววัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์การบรรลุผลของตัววัดร่วม ในการมีกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงานของส่วนราชการ (Area base)	- มูลค่าการค้าชายแดนและมูลค่าผ่านแดน - อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนต่อประชากรแสนคน - ระดับความสำเร็จในการแก้ไขปัญหามลพิษที่ผิดกฎหมาย (IUU) - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง - สัดส่วนต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ GDP

กลุ่มตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ	- สัดส่วนของรายได้ภาษีสรรพสามิตต่อรายได้รัฐบาล - ร้อยละของกลุ่มเกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริมอาชีพตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงที่มีรายได้เพิ่มขึ้น - ร้อยละของปริมาณธุรกิจสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรเทียบกับ GDP - ร้อยละของผลการจัดเก็บภาษีสรรพากรต่อ GDP - GDP ภาคการเกษตรขยายตัวไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 - หนี้สาธารณะคงค้างต่อ GDP - รายได้สุทธิของรัฐบาล (ล้านบาท) - มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรม
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม	- จำนวนเรื่องความคับข้องใจของความร่วมมือด้านความมั่นคงกับประเทศเพื่อนบ้าน - ร้อยละของตำบลเป้าหมายรวมที่ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต - ร้อยละของตำบลนำร่องที่มีระบบการส่งเสริมสุขภาพดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (Long Term Care) ในชุมชนผ่านเกณฑ์ - รายได้เงินสดทางการเกษตรของเกษตรกรเฉลี่ยต่อครัวเรือน (บาท/ครัวเรือน/ปี) - จำนวนแรงงานที่อยู่ในระบบประกันสังคมเพิ่มขึ้น - ร้อยละของคนพิการกลุ่มเป้าหมายมีงานทำ - ร้อยละของคนไร้ที่พึ่งได้รับการพัฒนาศักยภาพมีสมรรถนะดีขึ้น - มูลค่าความเสียหายและจำนวนการก่อเหตุร้ายที่มีมูลเหตุจากความไม่

กลุ่มตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
		สงบลดลง - จำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข	- สัดส่วนการบริโภคน้ำตาลลดลง - อัตราตายของผู้ป่วยจากโรคหลอดเลือดหัวใจ(ต่อประชากร 100,000 คน) - ระดับคุณภาพแหล่งน้ำที่ได้รับการพัฒนา - อัตราตายของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง - ร้อยละของเด็กอายุ 0 – 5 ปี มีพัฒนาการสมวัย - อัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จ - อัตราการคลอดมีชีพในหญิงอายุ 15 – 19 ปี ต่อพันคน
5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม	- ร้อยละของสัดส่วนรถยนต์ ECO Car/E20/E85/EV/Hybrid ต่อรถยนต์ปกติ - ร้อยละของจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์ของการจัดการขยะมูลฝอย - ร้อยละของปริมาณผักตบชวา - จำนวนพื้นที่ชลประทานและแหล่งน้ำที่เพิ่มขึ้น - ปริมาณกากอุตสาหกรรมที่เป็นของเสียอันตรายได้รับการจัดการ (ล้านตัน/ปี) - จำนวนแหล่งน้ำที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดี - ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างได้รับการจัดการอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. การลดต้นทุน (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้)	ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการลดต้นทุนในการทำงาน	- อัตราสูญเสียของการผลิตเหรียญกษาปณ์หมุนเวียน - ร้อยละของกระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ และการลดขั้นตอน - ร้อยละของการใช้กระดาษที่ลดลง - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน - สัดส่วนการลดต้นทุนการจัดเก็บภาษี 100 บาท - ต้นทุนโลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ
2. จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ	ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ	- จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง - จำนวนกระบวนการที่มีการปรับปรุงพัฒนาตามเกณฑ์รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ - ช่องทางการรับชำระภาษีที่เพิ่มขึ้นโดยทางอิเล็กทรอนิกส์ - จำนวนแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นในส่วนราชการ
3. ผลการปรับปรุงจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม	- รางวัลซอฟต์แวร์จากสมาคมซอฟต์แวร์ - ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการใช้นวัตกรรมด้านดิจิทัลเทคโนโลยี
4. ประสิทธิภาพของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ	- ร้อยละ ของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่ได้รับการตรวจสอบความพร้อมใช้งานประจำปี - ระดับการประเมินความพร้อมในการเตรียมรับภัยพิบัติ

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
5. นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย	ตัวชี้วัดของนวัตกรรม การปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย	- พื้นที่และมูลค่าความเสียหายจากอุทกภัยและภัยแล้งที่มีแนวโน้มลดลง - จำนวนมาตรการภาษี เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม - ร้อยละของผู้ประกอบการที่ได้รับทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใต้มาตรการส่งเสริม) - ความสำเร็จของการแก้ไขกฎหมายเพื่อการปฏิรูปด้านคุ้มครองผู้บริโภค