

เกณฑ์การประเมิน สถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0



นำเสนอโดย ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย

24 - 25 ม.ค. 67
ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

Overview

เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0



Day one

- 01 หมวด 1 การนำองค์การ
- 02 หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์
- 03 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 คลินิกให้คำปรึกษาการประเมิน หมวด 1 - 3



Day two

- 01 หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- 02 หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
- 03 หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ
- 04 คลินิกให้คำปรึกษาการประเมิน หมวด 4 - 7



เกณฑ์การประเมินสถานะ ของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0

ตามคำรับรองฯ ปี 67 (ใช้เกณฑ์ PMQA 4.0 ปี 66)



หมวด 1

การนำองค์กร



หมวด 1 การนำองค์การ

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี **มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส** มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน**นวัตกรรมทุกระดับ** ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน



Basic (A&D)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
ตอบสนองพันธกิจ

Advance (Alignment)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ

Significance (Integration)

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรม
ที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน

1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส



นโยบายการป้องกันทุจริตและระบบกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการกำกับติดตาม และรายงานผลต่อสาธารณะ

มีการ**ประเมิน** ปรับปรุงเพื่อสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก



สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น**ผลสัมฤทธิ์**ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและการสร้างเครือข่ายภายนอก

การ**ส่งเสริม**ให้เกิดการตั้งเป้าหมายท้าทาย และเกิด**ความร่วมมือและนวัตกรรม**ของกระบวนการและการบริการ

สร้างนวัตกรรม**เชิงนโยบาย**ก่อให้เกิด**เครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก** ที่ส่งผลกระทบสูงที่สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อน

1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



ติดตาม**ตัวชี้วัด**และผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การใช้กลไกการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การ**แก้ไขปัญหาย่าง**ทันกาล

ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการ**คาดการณ์** ผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวที่**ส่งผล**เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

1.1.1	ผู้บริหารกำหนดทิศทางในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น) (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) (ระบุอย่างน้อย 2 ด้าน) - ด้านเศรษฐกิจ เช่น..... - ด้านสังคม เช่น..... - ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น..... - ด้านสาธารณสุข เช่น.....	(Advance)
1.1.2	ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบัน โดยทิศทางขององค์การคือ	Basic
1.1.3	ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น)	(Sig)
1.1.4	ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของหน่วยงาน ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น.....	(Advance)
1.1.5	ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไร อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	(Sig)

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

- 1.1.1 ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการขับเคลื่อนองค์การ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม/อื่น ๆ) อย่างไร
(อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น อย่างน้อย 2 ด้าน)
- 1.1.2 ในการนำองค์การของผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของหน่วยงานตามพันธกิจหลัก ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไร
(อธิบายพร้อมระบุตัวอย่างและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น)
- 1.1.3 ผู้บริหารมีการนำองค์การอย่างไรในการสร้างวัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมที่ตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร
- ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว
- อยู่ในระหว่างดำเนินการ

1.1.1	ผู้บริหารกำหนดทิศทางในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น) (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) (ระบุอย่างน้อย 2 ด้าน)	(Advance)
	- ด้านเศรษฐกิจ เช่น.....	
	- ด้านสังคม เช่น.....	
	- ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น.....	
	- ด้านสาธารณสุข เช่น.....	
1.1.2 X	ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบัน โดยทิศทางขององค์การคือ	(Basic)
1.1.3	ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น)	(Sig)
1.1.4	ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของหน่วยงาน ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น.....	(Advance)
1.1.5	ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไร อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	(Sig)

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

<input checked="" type="checkbox"/>	1.1.1	ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการขับเคลื่อนองค์การ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม/อื่น ๆ) อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น อย่างน้อย 2 ด้าน)
<input type="checkbox"/>	1.1.2	ในการนำองค์การของผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของหน่วยงานตามพันธกิจหลัก ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุตัวอย่างและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น)
<input type="checkbox"/>	1.1.3	ผู้บริหารมีการนำองค์การอย่างไรในการสร้างวัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมที่ตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร
<input type="checkbox"/>	ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว	
<input type="checkbox"/>	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	



หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

คำแนะนำเพิ่มเติม

1.1.1	<p>ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการขับเคลื่อนองค์การ เพื่อสร้าง ขีดความสามารถในการแข่งขัน ของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม/อื่น ๆ) อย่างไร</p> <p>(อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น อย่างน้อย 2 ด้าน)</p>	<p>>> ควรอธิบายนโยบายและแนวทางแต่ละด้านให้เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในหมวด 2 (และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ)</p> <p>>> นโยบายคืออะไร เมื่อดำเนินการแล้วเกิดผลลัพธ์อะไร</p>
1.1.2	<p>ในการนำองค์การของผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของหน่วยงาน ตามพันธกิจหลัก ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม อย่างไร</p> <p>(อธิบายพร้อมระบุตัวอย่างและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น)</p>	<p>>> ข้อนี้ ไม่นับรวมผลกระทบต่อสังคมที่ไม่ได้เกิดขึ้นจากภารกิจหลักของหน่วยงาน เช่น ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้บริหารมีนโยบายทำกิจกรรม No Foam เนื่องจากไม่เห็นว่าเป็นที่เชื่อมโยงกับพันธกิจหลัก เป็นต้น</p>
1.1.3	<p>ผู้บริหารมีการนำองค์การอย่างไร ในการสร้าง วัฒนธรรม องค์การ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมที่ ตอบสนอง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร</p>	<p>>> ควรอธิบายให้เห็นว่าผู้บริหารกำหนดนโยบายอะไร</p> <p>>> เกิดเป็นนวัตกรรมคืออะไร (การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและเกิดคุณค่าใหม่) เกิดผลอย่างไร</p>

ความหมาย		Checklist (1.1 ระบบการนำองค์กรที่สร้างความยั่งยืน)
Basic	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้าง ความยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจ และภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based) - มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำองค์กรเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งส่วนราชการ 	B1: ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่ตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ B2: ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทางและการตัดสินใจที่สำคัญแบบสองทิศทางไปสู่ทุกระดับภายในองค์กร B3: ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่งเสริมนวัตกรรมและการเรียนรู้ของบุคลากร B4: ผู้บริหารติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
		RB1: ทิศทางองค์กรที่ชัดเจนสอดคล้องกับพันธกิจ สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ขององค์กร RB2: บุคลากรมีความเข้าใจทิศทางและให้ความร่วมมือผลักดันและขับเคลื่อน RB3: มีสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่งเสริมนวัตกรรมและการเรียนรู้ของบุคลากร
Advance	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (Alignment with National Strategies) 	A1: ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ A2: ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง A3: ผู้บริหารได้นำผลการทบทวนมาปรับปรุงและพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันท่วงที A4: ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสาร สนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน
		RA1: ทิศทางองค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และความเปลี่ยนแปลงด้านยุทธศาสตร์ RA2: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาคประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อน RA3: เกิดนวัตกรรมในการพัฒนากระบวนการหรือการให้บริการของส่วนราชการ
Significance	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ชาติ และ ยุทธศาสตร์พื้นที่ สร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน (Innovation, Citizen-centric) 	S1: ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน S2: ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น S3: ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม
		RS1: ทิศทางองค์กรที่คำนึงถึงผลสัมฤทธิ์เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต RS2: ทิศทางการดำเนินงานแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่นำไปสู่การสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนและสังคมอย่างยั่งยืน

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างโปร่งใส	
1.2.1 X	มีการกำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างโปร่งใส เช่น..... Basic
1.2.2 ★	หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ เช่น..... Sig
1.2.3	มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามและเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างโปร่งใสอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุประโยชน์ที่เกิดขึ้น)..... Advance
1.2.4 X	มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างโปร่งใส คือ (Basic)
1.2.5	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ โดยเทคโนโลยี ได้แก่ ... (กรณีเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรณีสืบค้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง) Advance
1.2.6 X	หน่วยงานได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอกทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่..... Sig

มาตรการป้องกันเชิงรุกในการป้องกันการทุจริตและสร้างโปร่งใส
 = การวางระบบ กลไกและกระบวนการป้องกันการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดโอกาสการทุจริตก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ (เช่น การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม สร้างรูปแบบการมีส่วนร่วมและการตรวจสอบโดยภาคประชาชน/ภาคเอกชน การสร้างจิตสำนึกที่ดี การไม่รับของ

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างโปร่งใส	
<input type="checkbox"/>	1.2.1 มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และลดความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริตคอร์รัปชันอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ กรณีที่มีการเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรณีสืบค้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง) (มีเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการกำกับติดตาม ตรวจสอบเชิงรุก และรายงานต่อสาธารณะ 200 คะแนน มีผลลัพธ์ 200 คะแนน)
<input type="checkbox"/>	1.2.2 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุแนวทางปฏิบัติที่นำมาใช้เป็นต้นแบบ)
<input type="checkbox"/>	1.2.3 -

แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) = การปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นำไปสู่ความเป็นเลิศ เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีการเผยแพร่เพื่อให้หน่วยงานภายนอกนำไปใช้ประโยชน์

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความปลอดภัย	
1.2.1 X	มีการกำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างความปลอดภัย เช่น..... Basic
1.2.2 ★	หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ เช่น..... Sig
1.2.3	มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามและเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความปลอดภัยอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุประโยชน์ที่เกิดขึ้น)..... Advance
1.2.4 X	มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความปลอดภัย คือ (Basic)
1.2.5	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ โดยเทคโนโลยี ได้แก่ ... (กรณีเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรณีสืบค้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง) Advance
1.2.6 X	หน่วยงานได้รับรางวัลด้านความปลอดภัยจากองค์การภายนอกทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่..... Sig

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความปลอดภัย	
<input type="checkbox"/>	1.2.1 มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และลดความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริตคอร์รัปชันอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ กรณีที่มีการเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรณีสืบค้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง) (มีเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการกำกับติดตาม ตรวจสอบเชิงรุก และรายงานต่อสาธารณะ 200 คะแนน มีผลลัพธ์ 200 คะแนน)
<input checked="" type="checkbox"/>	1.2.2 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุแนวทางปฏิบัติที่นำมาใช้เป็นต้นแบบ)
<input type="checkbox"/>	1.2.3 -



มาตรการป้องกันเชิงรุกในการป้องกันการทุจริตและสร้างความปลอดภัย
 = การวางระบบ กลไกและกระบวนการป้องกันการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดโอกาสการทุจริตก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ (เช่น การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม สร้างรูปแบบการมีส่วนร่วมและการตรวจสอบโดยภาคประชาชน/ภาคเอกชน การสร้างจิตสำนึกที่ดี การไม่รับของ

แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) = การปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นำไปสู่ความเป็นเลิศ เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีการเผยแพร่เพื่อให้หน่วยงานภายนอกนำไปใช้ประโยชน์

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

คำแนะนำเพิ่มเติม

□ 1.2.1 มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และลดความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริตคอร์รัปชันอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ กรณีที่มีการเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรุณาแนบลิงก์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง)

(มีเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการกำกับติดตามตรวจสอบเชิงรุก และรายงานต่อสาธารณะ 200 คะแนน มีผลลัพธ์ 200 คะแนน)

□ 1.2.2 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุแนวทางปฏิบัติที่นำมาใช้เป็นต้นแบบ)

>> ควรอธิบายแนวทางการป้องกัน/แก้ปัญหา/ลดความเสี่ยงเชิงรุกและรวดเร็วอย่างไร และมีผลลัพธ์เป็นอย่างไร เช่น มีปัญหาการลักลอบทรัพยากรธรรมชาติมาเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือกลุ่มบุคคล จึงได้นำเทคโนโลยีXX พัฒนาระบบตรวจจับ กันขโมย ทำให้ติดตามความเสียหายได้

>> ควรอธิบายเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการกำกับติดตาม และรายงานผลต่อสาธารณะ รวมทั้งอธิบายเพิ่มว่าช่วยลดความเสี่ยงอย่างไร เช่น นำระบบ e-Service มาใช้กับงานบริการบางอย่างที่ไม่ต้องการให้ผู้รับบริการเจอกันกับผู้ให้บริการ เนื่องจากอาจมีความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อนหรือการทุจริต เป็นต้น

>> ตัวอย่างเทคโนโลยีดิจิทัลที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องเรียน online / ระบบจัดซื้อจัดจ้างที่ต้องปฏิบัติตาม พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้าง / ระบบโอนเงินผ่านธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวก เนื่องจากเป็นการทำงานที่ไม่ชัดเจนเรื่องความโปร่งใสตามนโยบายที่ส่วนราชการกำหนด

>> หน่วยงานสามารถค้นหาและเลือกต้นแบบด้านความโปร่งใสได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร แต่ต้องอธิบายให้ชัดเจนว่า ต้นแบบคืออะไร ตัวอย่างที่เป็นเลิศ นำไปใช้ต่อยอดอย่างไร และเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างไร สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่นโดยมีที่ให้นำไปใช้บ้าง และเกิดประโยชน์อย่างไร (กรณีได้รางวัลต้นแบบ ITA ต้องระบุว่าต้นแบบที่ดีคืออะไร)

ความหมาย	Checklist (1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส)
<p>Basic</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>นโยบายและระบบ</u>การกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ - <u>มีมาตรการ</u>ที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและการ<u>ติดตามรายงาน</u>ผลอย่างชัดเจน 	<p>B1: <u>กำหนดนโยบายและระบบ</u>การกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>B2: <u>สื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</u>นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริตให้กับบุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ</p> <p>B3: <u>กำหนดมาตรการและแผนงาน</u>เกี่ยวกับการป้องกันทุจริตและสร้าง ความโปร่งใสในส่วนราชการในเชิงรุก (Proactive) และเชิงรับ (Passive)</p> <p>B4: <u>กำหนดตัวชี้วัด</u>ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน</p> <p>B5: <u>ปฏิบัติตามมาตรการและแผนงาน</u>เกี่ยวกับการป้องกันทุจริตและสร้าง ความโปร่งใส</p> <hr/> <p>RB1: <u>ประสิทธิภาพของนโยบายและระบบ</u>การกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบ</p> <p>RB2: <u>ประสิทธิภาพของการสื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</u>นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต</p> <p>RB3: <u>ผลการดำเนินงาน</u>การป้องกันการทุจริต</p>
<p>Advance</p> <ul style="list-style-type: none"> - การ<u>ประเมิน</u>ประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันการทุจริตและการสร้าง ความโปร่งใสภายในส่วนราชการและมีการ<u>ปรับปรุง</u>อย่างสม่ำเสมอ - การ<u>รายงานผลการ</u>ดำเนินการของส่วนราชการต่อสาธารณะ และหน่วยงานบังคับบัญชา 	<p>A1: <u>นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้</u>ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต</p> <p>A2: <u>ค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice: BP)</u> ด้านความโปร่งใส สร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส</p> <p>A3: <u>กำหนดตัววัดเพื่อประเมิน</u>ประสิทธิผลการป้องกันการทุจริตและการสร้าง ความโปร่งใสภายในส่วนราชการ</p> <p>A4: <u>รายงานผลและเผยแพร่</u>ผลการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและการสร้าง ความโปร่งใสสู่สาธารณะอย่างเปิดเผย</p> <p>A5: <u>ทบทวนและปรับปรุง</u>นโยบายและมาตรการด้านการป้องกันการทุจริตและการสร้าง ความโปร่งใส</p> <hr/> <p>RA1: <u>ข้อมูลข่าวสาร</u>และผลการดำเนินการของส่วนราชการที่เปิดเผยสู่สาธารณะให้<u>ประชาชนและสังคมสามารถตรวจสอบได้</u></p>
<p>Significance</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>ผลการประเมินความโปร่งใส</u>ในระดับองค์กรโดยองค์การอิสระระดับชาติหรือนานาชาติ - เป็น<u>แบบอย่างที่ดี</u>และการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส 	<p>S1: <u>ประเมินผลการ</u>ดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและการสร้าง ความโปร่งใส<u>โดยองค์การอิสระระดับชาติหรือนานาชาติ</u></p> <hr/> <p>RS1: <u>ผลการประเมินที่ดี</u>จากหน่วยงานภายนอกที่น่าเชื่อถือในประเทศหรือต่างประเทศ ได้รับรางวัลหรือเป็นแบบอย่าง/ต้นแบบด้านการป้องกันการทุจริตและการสร้าง ความโปร่งใส</p> <p>RS2: มี<u>แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบ</u>ในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน</p>

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่าย ทั้งภายในและภายนอก

<p>1.3.1 X</p>	<p>ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาร่วมกันกับเครือข่ายภายนอก (ภาคเอกชน ประชาชน ท้องถิ่น) ในการสร้างนวัตกรรม ได้แก่</p>	<p>Advance</p>
	<p><input type="checkbox"/> นวัตกรรมการทำงานที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ</p>	
	<p><input type="checkbox"/> นวัตกรรมการให้บริการที่ทำงานร่วมกับเครือข่าย คือ</p>	<p>Advance</p>
<p>1.3.2</p>	<p>มีการพัฒนากลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานอย่างไร (ระบุแนวทางการดำเนินการของแต่ละกลุ่มเครือข่าย)(อธิบาย)</p>	
<p>1.3.3</p>	<p>มีการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีเครือข่ายภายนอก คือ..... ร่วมดำเนินการ โดยนโยบายนั้น คือ..... ผลจากความร่วมมือ สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศ เรื่อง.....</p>	<p>Sig</p>
<p>1.3.4</p>	<p>มีแนวทางสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นในบุคลากรมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น</p>	<p>(Basic)</p>

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

<p><input type="checkbox"/></p>	<p>1.3.1</p>	<p>มีการพัฒนากลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานอย่างไร (ระบุแนวทางการดำเนินการของแต่ละกลุ่มเครือข่าย)</p>
<p><input type="checkbox"/></p>	<p>1.3.2</p>	<p>มีแนวทางการสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมอย่างไรที่กระตุ้นให้บุคลากรและเครือข่ายมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างมีสัมฤทธิ์ผล (อธิบายพร้อมยกตัวอย่าง)</p>
<p><input type="checkbox"/></p>	<p>1.3.3</p>	<p>ผลสำเร็จจากการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร คืออะไร (อธิบายพร้อมระบุเครือข่ายภายนอกที่ร่วมดำเนินการ ต้องการผลลัพธ์อะไร นโยบายที่เกิดขึ้น ที่คิดขึ้นมาใหม่ แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลจากความร่วมมือที่สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศ)</p>

หมวด 1 การนำองค์การ

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

□	1.3.1	มีการพัฒนากลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานอย่างไร (ระบุแนวทางการดำเนินการ ของแต่ละกลุ่มเครือข่าย)
□	1.3.2	มีแนวทางการสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมอย่างไรที่ กระตุ้นให้บุคลากรและเครือข่ายมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างมีสัมฤทธิ์ผล (อธิบายพร้อม ยกตัวอย่าง)
	1.3.3	ผลสำเร็จจากการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิด เครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร คือ อะไร (อธิบายพร้อมระบุเครือข่ายภายนอกที่ร่วม ดำเนินการ ต้องการผลลัพธ์อะไร นโยบายที่เกิดขึ้น ที่คิด ขึ้นมาใหม่ แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีต่อ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลจากความ ร่วมมือที่สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศ)

คำแนะนำเพิ่มเติม

<p>>> เครือข่ายภายนอก คือ เครือข่ายที่ไม่ได้อยู่ในสังกัดเดียวกับหน่วยงาน</p> <p>>> ควรอธิบายให้เห็นว่า ต้องการผลลัพธ์อะไร มีแนวทางการดำเนินการ ของแต่ละกลุ่มเครือข่ายภายในอย่างไร และภายนอกอย่างไร</p>
<p>>> ควรอธิบายให้เห็นว่า มีแนวทางการสร้างสภาพแวดล้อมฯ อย่างไร เพื่อให้เกิดผลอะไร และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เช่น ประชุม เครือข่าย มีกลไกอะไร ทำไปเพื่ออะไรหรือต้องการผลลัพธ์อะไรใน องค์กร และเมื่อดำเนินการแล้วเกิดผลอย่างไร</p>
<p>>> ควรอธิบายถึงที่มาของนโยบายเชิงนวัตกรรม และนำไปปฏิบัติ อย่างไร ส่งผลอย่างไรกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>>> เป้าหมายในการแก้ปัญหาสำคัญ คืออะไร</p>

ความหมาย		Checklist (1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่าย ทั้งภายในและภายนอก)
Basic	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารและการสร้างสภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ - การสร้างกลไกที่เอื้อให้ประชาชนและเครือข่ายภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน 	B1: <u>สำรวจ วิเคราะห์</u> พันธกิจ ยุทธศาสตร์ กระบวนการ หรือโครงการที่สามารถสร้างการมีส่วนร่วม B2: <u>กำหนดเป้าหมายของการมีส่วนร่วม</u> ที่ชัดเจน และสื่อสารเป้าหมายดังกล่าวให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง B3: <u>สร้างสภาพแวดล้อมและกลไก</u> เพื่อขับเคลื่อนการมีส่วนร่วม และกลไกในการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการ
		RB1: <u>มีเครือข่าย</u> ในรูปแบบของภาคีเครือข่าย หรือหุ้นส่วนที่เป็นรูปธรรมในการทำงานร่วมกับส่วนราชการ RB2: <u>เกิดความร่วมมือ การมีส่วนร่วม</u> ของเครือข่ายในการร่วมกันคิด วิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกับส่วนราชการ
Advance	<ul style="list-style-type: none"> - การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการส่งเสริมให้ <u>เกิดนวัตกรรม</u> ของกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น 	A1: <u>กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานที่ท้าทาย</u> A2: <u>ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม</u> ของกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น A3: <u>นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้</u> ในการสร้างสภาพแวดล้อม กลไก และดำเนินการมีส่วนร่วม
		RA1: <u>ได้รับการยอมรับ</u> ซึ่งกันและกัน ในผลของการพัฒนาที่เกิดขึ้น <u>ก่อให้เกิดประโยชน์</u> กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม/ภาคประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วม
Significance	<ul style="list-style-type: none"> - การสร้าง <u>นวัตกรรมที่มีผลกระทบสูง</u> และเชิงนโยบายที่นำไปสู่การ <u>แก้ไขปัญหามีความซับซ้อน</u> 	S1: <u>สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบสูง</u> ในระดับประเทศ โดยมีเครือข่ายภายนอกเข้าร่วมดำเนินการ RS1: <u>ผลกระทบเชิงบวกในระดับประเทศ</u> จากนวัตกรรมเชิงนโยบาย และนำไปสู่การ <u>แก้ไขปัญหามีความซับซ้อน</u> จากการทำงานร่วมกันกับเครือข่าย RS2: <u>ตอบสนองความต้องการของประชาชน</u> ได้อย่างแท้จริง รวมทั้ง ผลของการพัฒนาที่ <u>เกิดประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน สังคม และประเทศชาติ</u> อย่างยั่งยืน

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ปี 66

1.4.1 มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมาตรการนั้นคือ..... (Basic)

1.4.2 มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหอย่างทันการณ โดย (Advance)

การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัยในการติดตาม รายงานผลกระทบ (ระบุเทคโนโลยีที่ใช้ และตัวอย่างการดำเนินการ) โดย.....

การใช้เครือข่าย ได้แก่.....ในการเฝ้าระวังผลกระทบเรื่อง.....

1.4.3 มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม เช่นและมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก.....เดือน/ปี/..... (Basic)

1.4.4 มีการวิเคราะห์ คาดการณ์และติดตามผลกระทบของการดำเนินงานของหน่วยงานที่ส่งผลต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ตอบอย่างน้อย 2 ด้าน) (Sig)

ด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบที่คาดการณ์ คือ ... มาตรการจัดการ คือ.....ผลการติดตาม คือ.....

- ด้านสังคม ผลกระทบที่คาดการณ์ คือ...มาตรการจัดการ คือ.....ผลการติดตาม คือ.....

- ด้านสาธารณสุข ผลกระทบที่คาดการณ์ คือ...มาตรการจัดการ คือ...ผลการติดตาม คือ

- ด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบที่คาดการณ์ คือ.....มาตรการจัดการ คือ...ผลการติดตาม คือ...

คำถามใหม่ ปี 67

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

1.4.1 มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องอย่างไร

1.4.2 มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหอย่างทันการณ โดยใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัยในการติดตามและรายงานผลกระทบอย่างไร (ระบุเทคโนโลยีที่ใช้ และตัวอย่างการดำเนินการ) และใช้เครือข่ายใดในการเฝ้าระวังผลกระทบอย่างไร (ระบุเครือข่าย เรื่องที่เฝ้าระวัง และแนวทางการดำเนินการ)

1.4.3 มีการวิเคราะห์ คาดการณ์และติดตามผลกระทบของการดำเนินงานของหน่วยงานที่ส่งผลต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมอย่างไร (ตอบอย่างน้อย 2 ด้าน พร้อมทั้งระบุผลกระทบที่คาดการณ์ มาตรการจัดการ และผลการติดตาม)

หมวด 1 การนำองค์การ

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

คำแนะนำเพิ่มเติม

□	1.4.1	<p>มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องอย่างไร</p>	<p>>> ควรอธิบายที่มาของผลกระทบ และต้องสอดคล้องกับแนวทางจัดการผลกระทบ และตัววัดในการควบคุม</p>
□	1.4.2	<p>มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ โดยใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัยในการติดตามและรายงานผลกระทบอย่างไร (ระบุเทคโนโลยีที่ใช้ และตัวอย่างการดำเนินการ) และใช้เครือข่ายใดในการเฝ้าระวังผลกระทบอย่างไร (ระบุเครือข่าย เรื่องที่เฝ้าระวัง และแนวทางการดำเนินการ)</p>	<p>>> ต้องสอดคล้องกับผลกระทบใน ข้อ 1.4.1</p>
□	1.4.3	<p>มีการวิเคราะห์ คาดการณ์และติดตามผลกระทบของการดำเนินงานของหน่วยงานที่ส่งผลต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมอย่างไร (ตอบอย่างน้อย 2 ด้าน พร้อมทั้งระบุผลกระทบที่คาดการณ์ มาตรการจัดการ และผลการติดตาม)</p>	<p>>> เชื่อมโยงมาตรการในข้อ 1.4.1 แสดงผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเกณฑ์</p>

ความหมาย

Checklist (1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว)

Basic	<p>- การ<u>ประเมินและติดตาม</u>โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจจะมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม</p> <p>- การ<u>ติดตามตัวชี้วัดและการดำเนินการ</u>ขององค์การอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>B1: <u>ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ</u>ของโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม</p> <p>B2: <u>กำหนดมาตรการและดำเนินการตามมาตรการ</u>ป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน</p> <p>B3: <u>กำหนดตัวชี้วัดและติดตาม</u>การดำเนินการและผลลัพธ์ที่มีต่อการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม</p>
		<p>RB1: <u>ผลการดำเนินการตามมาตรการ และผลการติดตามตัวชี้วัด</u>เชิงลบที่มีต่อสังคม</p>
Advance	<p>- การ<u>ติดตามรายงานผลกระทบ</u> โดยผ่านกลไกการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อ<u>นำไปสู่การแก้ไขปัญหา</u>อย่างทันการณ</p>	<p>A1: <u>รับฟังข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ หรือประเด็นสำคัญ</u>ที่เครือข่ายได้รับที่เกี่ยวกับความกังวลของสาธารณะที่มีต่อส่วนราชการ</p> <p>A2: <u>สร้างกลไกการมีส่วนร่วม</u>ในการดำเนินการด้านผลกระทบเชิงลบต่อสังคม</p> <p>A3: <u>ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล</u>ในการดำเนินการตามมาตรการ ติดตาม และรายงานด้านผลกระทบเชิงลบต่อสังคม</p>
		<p>RA1: <u>ตอบสนองและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</u>ได้อย่างครอบคลุม ครบถ้วน รวดเร็ว ทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ</p> <p>RA2: <u>ลดความรุนแรงหรือกำจัดความเดือดร้อนหรือผลกระทบ</u>เชิงลบต่อสังคม</p>
Significance	<p>- การ<u>ติดตามผลการดำเนินการและผลกระทบ</u>ที่เกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม</p>	<p>S1: <u>ติดตามการดำเนินการและประเมินผลกระทบ</u>ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และนำไปสู่การ<u>สร้างสารสนเทศเชิงลึก</u>ที่เชื่อมโยงกับผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข หรือสิ่งแวดล้อม</p> <p>S2: <u>นำเทคโนโลยีดิจิทัล</u>เข้ามาใช้ในการดำเนินการ และติดตามผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่<u>เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก หรือใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน</u></p>
		<p>RS1: <u>ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร</u>ในด้านการบริหารจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม</p> <p>RS2: <u>ลดความรุนแรงหรือกำจัดผลกระทบ</u>ที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข หรือสิ่งแวดล้อม</p>

หมวด 2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่**เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ** มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันต่อเวลาที่

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



Basic (A&D)

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ

Advance (Alignment)

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถขององค์กร รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน



แผนครอบคลุมทุกส่วน ชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก **เปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม** และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน

บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร โดยมีการใช้ทรัพยากรการใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล



การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

การวิเคราะห์และคาดการณ์ และการปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบายที่ตอบสนองได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และ มุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน ปี 66

2.1.1	หน่วยงานของท่านมีแผนยุทธศาสตร์ที่สามารถตอบสนองต่อ	Advance
	<input type="checkbox"/> ความท้าทาย คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายได้แก่..... <input type="checkbox"/> การเปลี่ยนแปลงในอนาคต คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง ในอนาคต และรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล ได้แก่.....	
	<input type="checkbox"/> ความต้องการของประชาชน คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อความต้องการ และประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่.....	
2.1.2	มีแผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่	Sig
	<input type="checkbox"/> เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น..... <input type="checkbox"/> รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....	
2.1.3	กระบวนการสร้างยุทธศาสตร์ มีการคำนึงถึง	Basic
	<input type="checkbox"/> การมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย โดย..... <input type="checkbox"/> ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย..... <input type="checkbox"/> สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เช่น	

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน		
<input type="checkbox"/>	2.1.1	แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความท้าทายรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างไร (อธิบายกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายที่ครอบคลุมในแต่ละประเด็น ไม่น้อยกว่า 4 ประเด็น ดังนี้ (1) การเปลี่ยนแปลงในอนาคต (2) ความต้องการของประชาชน (3) เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง (4) สิ่งแวดล้อม และ (5) อื่น ๆ) ประเด็นละ 100 คะแนน (คะแนนเต็ม 400 คะแนน)
<input type="checkbox"/>	2.1.2	ยุทธศาสตร์ และแผนงานที่สะท้อนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นองค์การดิจิทัลเป็นอย่างไร (อธิบายพร้อมยกตัวอย่าง)
<input type="checkbox"/>	2.1.3	แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานสามารถเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศเป็นอย่างไร (อธิบายกลยุทธ์ที่ตอบสนองการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ พร้อมยกตัวอย่าง)
<input type="checkbox"/>	ยังไม่มี การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว	
<input type="checkbox"/>	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

คำแนะนำเพิ่มเติม

□	2.1.1	<p>แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความท้าทายรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างไร (อธิบายกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อความท้าทายที่ครอบคลุมในแต่ละประเด็น ไม่น้อยกว่า 4 ประเด็น ดังนี้ (1) การเปลี่ยนแปลงในอนาคต (2) ความต้องการของประชาชน (3) เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง (4) สิ่งแวดล้อม และ (5) อื่น ๆ) ประเด็นละ 100 คะแนน (คะแนนเต็ม 400 คะแนน)</p>	<p>>> ต้องสอดคล้องกับข้อมูลที่ระบุไว้ใน OP</p>
□	2.1.2	<p>ยุทธศาสตร์ และแผนงานที่สะท้อนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเป็นอย่างไร (อธิบายพร้อมยกตัวอย่าง)</p>	<p>>> ควรระบุเพิ่มเติมว่า การเปลี่ยนแปลงมีประเด็นอะไรบ้างจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร หรือทำเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอะไร</p>
□	2.1.3	<p>แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานสามารถ<u>เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศเป็นอย่างไร</u> (อธิบายกลยุทธ์ที่ตอบสนองการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ พร้อมยกตัวอย่าง)</p>	<p>>> อธิบายพร้อมยกตัวอย่างให้ชัดเจนว่า ผลที่เกิดในการเพิ่มขีดความสามารถเป็นอย่างไร เช่น ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว มีกลยุทธ์อย่างไร เกิดผลลัพธ์ด้านรายได้ท่องเที่ยว จำนวนเท่าไร เป็นต้น</p>

ความหมาย		Checklist (2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน)
Basic	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบทั้งระยะสั้นและระยะยาวตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	B1: จัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการ ความต้องการของประชาชน และสภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ B2: สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ B3: สื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม
		RB1: แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรในระยะสั้นและระยะยาวที่ชัดเจน ตอบสนองต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง RB2: แผนยุทธศาสตร์ที่เกิดจากกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ RB3: บุคลากรภายในองค์กร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรับรู้และเข้าใจในแผนยุทธศาสตร์ และบทบาทในการมีส่วนร่วมขับเคลื่อนผลักดันยุทธศาสตร์ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
Advance	แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต และแผนรองรับเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการนำระบบดิจิทัลมาใช้)	A1: วิเคราะห์และคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต A2: จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว A3: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร
		RA1: แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อโอกาส ความท้าทายทางยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
Significance	การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	S1: บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ S2: วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ
		RS1: แผนยุทธศาสตร์ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมเข้ามาสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ RS2: แผนยุทธศาสตร์ที่เชื่อมโยงไปสู่การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ ปี 66

<p>2.2.1 มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น</p>	<p>(Advance)</p>
<p><input type="checkbox"/> เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน คือ.....ผลกระทบคือ..... กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน.....</p>	
<p><input type="checkbox"/> ตัวชี้วัด คือ.....ผลกระทบ คือ.....กระทบต่อยุทธศาสตร์ด้าน.....</p>	
<p>2.2.2 มีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาว โดย</p>	
<p><input type="checkbox"/> เป้าหมายระยะสั้น คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่.....</p>	
<p><input type="checkbox"/> เป้าหมายระยะยาว คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่.....</p>	<p>(Basic)</p>
<p>2.2.3 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบ และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบ</p>	
<p><input type="checkbox"/> ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ต่อหน่วยงาน โดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยงคือ.....</p>	
<p><input type="checkbox"/> ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อมโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับผลกระทบคือ.....</p>	<p>(Sig)</p>

2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

<p><input type="checkbox"/> 2.2.1</p>	<p>มีการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับองค์กรและตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญอย่างไร (อธิบายพร้อมยกตัวอย่างเป้าหมายและตัวชี้วัดระยะสั้น (1 ปี) และระยะยาว (1-5 ปี) ที่สำคัญระดับองค์กร)</p>
<p><input type="checkbox"/> 2.2.2</p>	<p>การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ผลกระทบกระทบต่อยุทธศาสตร์ด้านใด และตัวชี้วัด)</p>
<p><input type="checkbox"/> 2.2.3</p>	<p>มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์/ผลกระทบเชิงนโยบายที่จะกระทบต่อผลของเป้าหมายตามข้อ 2.2.2 และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุ (1) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (2) แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง (3) ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม (4) แผนงาน/แนวทางที่รองรับผลกระทบ)</p>



2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

2.2.1 มีการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับองค์กรและตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญอย่างไร (อธิบายพร้อมยกตัวอย่างเป้าหมายและตัวชี้วัดฯ ระยะสั้น (1 ปี) และระยะยาว (1-5 ปี) ที่สำคัญระดับองค์กร)

>> "เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับองค์กร" เป็นเป้าประสงค์หลักขององค์กร หรือวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ คือ จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนของส่วนราชการหรือการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงที่สำคัญ ความสามารถในการแข่งขัน หรือประเด็นทางสังคม และข้อได้เปรียบของส่วนราชการ

>> ควรอธิบายเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ฯ ที่มีความสำคัญ คืออะไร พร้อมตัวอย่างเป้าหมายและตัวชี้วัด เพื่อให้รู้ว่าองค์กรขับเคลื่อนอย่างไร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและความสามารถในการเปลี่ยนแปลง เช่น ส่งเสริมท่องเที่ยว ระยะสั้น รายได้เพิ่มขึ้นปีละ 50 ล้าน ระยะยาว เป็นแหล่งท่องเที่ยวรับรองมาตรฐานระดับโลก

>> ตัววัดที่ดี คือ ตัววัดที่สามารถวัดแล้วนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้

2.2.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ผลกระทบ กระทบต่อยุทธศาสตร์ด้านใด และตัวชี้วัด)

>> ตัวอย่างเช่น เป้าหมายฯ ด้านการท่องเที่ยว ระยะสั้นคือสร้างรายได้ ระยะยาวคือแหล่งท่องเที่ยวมาตรฐาน หากทำได้สำเร็จ ผลกระทบด้านบวกต่อยุทธศาสตร์ชาติเป็นอย่างไร และหากทำไม่ได้จะเกิดผลกระทบด้านลบอย่างไร ทั้งนี้ ควรอธิบายเชื่อมโยงกับผลกระทบ 4 ด้าน ตามข้อ 2.2.3

2.2.3 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์/ผลกระทบเชิงนโยบายที่จะกระทบต่อผลของเป้าหมายตามข้อ 2.2.2 และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุ (1) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (2) แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง (3) ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม (4) แผนงาน/แนวทางที่รองรับผลกระทบ)

>> ตัวอย่างความเสี่ยงที่ไม่บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ เช่น การท่องเที่ยวเกิดโรคระบาด หรือผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จากฝุ่น PM 2.5 จะมีแผนรองรับอย่างไร

>> ตัวอย่างที่ไม่ถูกต้อง (ไม่ได้คะแนน) เช่น ความเสี่ยงที่ไม่ได้รับงบประมาณ

ความหมาย		Checklist (2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ)
Basic	การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งการสร้างการเปลี่ยนแปลง	B1: กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนดไว้ B2: ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล
		RB1: เป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว RB2: หน่วยงานและบุคลากรทุกระดับและทุกคน รับทราบภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนดไว้
Advance	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่เกิดขึ้นกับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว	A1: วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ
		RA1: ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ
Significance	มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและผลกระทบทางตรง ทางอ้อมที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	S1: วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและผลกระทบทางตรง ทางอ้อมที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ
		RS1: ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและผลกระทบทางตรง ทางอ้อมที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน	
X	<p>2.3.1 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน</p> <p>(อธิบายความสอดคล้องระหว่างแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ)</p> <p style="text-align: right;">Basic</p>
	<p>2.3.2 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น</p> <p>- ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ ได้แก่</p> <p>- การปรับปรุงกระบวนการ ลดการซ้ำและความผิดพลาด ได้แก่</p> <p style="text-align: right;">Advance</p>
	<p>- การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่</p>
	<p>2.3.3 แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์</p> <p style="text-align: right;">(Sig)</p> <p><input type="checkbox"/> แผนฯ มีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดย.....</p> <p><input type="checkbox"/> แผนฯ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี โดย</p> <p><input type="checkbox"/> แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก โดย.....</p>

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน	
<input type="checkbox"/>	<p>2.3.1 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน อย่างไรก็ตาม (อธิบายและยกตัวอย่างวิธีการให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ประเด็นละ 1 ผลงาน ดังนี้ (1) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ (2) การปรับปรุงกระบวนการ ลดการซ้ำและความผิดพลาด (3) การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน) ประเด็นละ 100 คะแนน/ผลงาน และเพิ่ม 100 คะแนน หากมีการพัฒนาต่อยอดจากปีที่ผ่านมาและมีการใช้ประโยชน์จากใน 3 ประเด็นดังกล่าว (ประเด็นใดก็ได้)</p>
<input type="checkbox"/>	<p>2.3.2 แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์อย่างไร (อธิบายและยกตัวอย่างยุทธศาสตร์สำคัญในแผนฯ ที่จะขับเคลื่อน โดยให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้ (1) บูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง (2) รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (3) การใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก) ประเด็นละ 200 คะแนน ยกเว้น ประเด็นที่ (3) 100 คะแนน</p>
<input type="checkbox"/>	<p>2.3.3 -</p>

ทำน้อยได้มาก = การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการลำดับความสำคัญในการใช้ทรัพยากร การทำงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ (หลักการ 80:20) หรือการทุ่มทรัพยากร 20% ทำให้ได้ผลลัพธ์ 80% (เน้นการประหยัดและคุ้มค่า)

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

คำแนะนำเพิ่มเติม

2.3.1 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชนอย่างไร (อธิบาย**และยกตัวอย่าง**วิธีการให้ครอบคลุม 3 ประเด็น **ประเด็นละ 1 ผลงาน** ดังนี้ (1) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ (2) การปรับปรุงกระบวนการ ลดการทำซ้ำและความผิดพลาด (3) การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน) **ประเด็นละ 100 คะแนน/ผลงาน และเพิ่ม 100 คะแนน** หากมีการพัฒนาต่อยอดจากปีที่ผ่านมาและมีการใช้ประโยชน์จากใน 3 ประเด็นดังกล่าว (ประเด็นใดก็ได้)

>> แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ อาจเป็นแผนฯ ที่ไม่ได้อยู่ในแผนยุทธศาสตร์แต่ได้นำมาปฏิบัติจริงและสอดคล้องกับทิศทางส่วนราชการ

>> ควรมีการอธิบายให้เห็นถึงแนวคิดที่ใช้ในการจัดทำแผน งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลหรือการปรับปรุงกระบวนการ

2.3.2 แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์อย่างไร (อธิบาย**และยกตัวอย่างยุทธศาสตร์สำคัญ**ในแผนฯ **ที่จะขับเคลื่อน** โดยให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้ (1) บูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง (2) รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (3) การใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก) **ประเด็นละ 200 คะแนน ยกเว้น ประเด็นที่ (3) 100 คะแนน**

>> พิจารณาจากความสำเร็จของยุทธศาสตร์เป็นหลัก ยกตัวอย่างยุทธศาสตร์ เช่น การส่งเสริมท่องเที่ยวให้สำเร็จ (1) มีแผนฯ รองรับด้านอัตรากำลัง โดยบูรณาการทรัพยากรบุคคลในชุมชนและเพิ่มจำนวนมัคคุเทศ (2) มีแผนฯ รองรับด้านเทคโนโลยีอะไร โดยการให้บริการที่สะดวกทันสมัย เข้าถึงง่าย ลดขั้นตอน หรือการมีแผนใช้เทคโนโลยีเพื่อการวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม (3) มีแผนฯ จัดทำแผนที่เส้นทางท่องเที่ยวจังหวัด โดยใช้ทรัพยากรและใช้ข้อมูลอะไร ผ่านเครือข่ายใด

ความหมาย		Checklist (2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน)
Basic	แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงานชัดเจน และสื่อสารการปฏิบัติไปยังทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก	B1: ถ่ายทอดเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน B2: สื่อสารถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่บุคลากรภายในและหน่วยงานภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม
		RB1: แผนปฏิบัติการที่รองรับยุทธศาสตร์และครอบคลุมทุกส่วนงานอย่างชัดเจนและครอบคลุม RB2: บุคลากรภายในและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการมีความเข้าใจในแผนปฏิบัติการและสามารถปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง
Advance	แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการครอบคลุมทุกส่วนงานชัดเจน และเน้นการเกิดประสิทธิภาพ(การทำงานน้อยได้มาก) และการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value)	A1: วิเคราะห์และพิจารณาแผนปฏิบัติการที่เน้นการเกิดประสิทธิภาพ(การทำงานน้อยได้มาก) และการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value) A2: นำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมเข้ามาใช้กับแผนปฏิบัติการในการเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงการให้บริการ การดำเนินงาน การลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาด และการทำงานซ้ำ
		RA1: แผนปฏิบัติการที่เน้นการเกิดประสิทธิภาพ(การทำงานน้อยได้มาก) และคำนึงถึงการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value)
Significance	แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก และการใช้ข้อมูลร่วมกันเพื่อการประสานงานที่ให้เกิดความสำเร็จ	S1: จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง S2: บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ S3: คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ S4: สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน/งบประมาณให้เกิดการบูรณาการโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก [ระดับจังหวัด]
		RS1: เครือข่ายภายในและภายนอกมีส่วนในกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนให้เกิดความสำเร็จ RS2: ประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการที่มีการใช้ทรัพยากรด้านต่างๆ ร่วมกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

<p>★ 2.4.1</p>	<p>หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุกที่เกิดจากการนำผลการวิเคราะห์ คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบาย เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) ได้แก่</p>	<p>(Sig)</p>
<p>-</p>	<p>สถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อแผน คือ.....</p>	
<p>-</p>	<p>การเตรียมความพร้อม ได้แก่.....</p>	
<p>-</p>	<p>แผนการจัดการเชิงรุก ได้แก่.....</p>	<p>Advance</p>
<p>2.4.2</p>	<p>มีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ</p>	
<p><input type="checkbox"/></p>	<p>หน่วยงานมีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่.....</p>	
<p><input type="checkbox"/></p>	<p>หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ ได้แก่.....</p>	
<p>★ 2.4.3</p>	<p>หน่วยงานมีการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ได้แก่.....</p>	
<p>-</p>	<p>การคาดการณ์ ได้แก่.....</p>	
<p>-</p>	<p>การปรับแผนให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ ได้แก่.....</p>	<p>(Basic)</p>

2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

<p><input type="checkbox"/> 2.4.1</p>	<p>หน่วยงานมีการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างไร (อธิบายพร้อมยกตัวอย่างให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้ (1) การคาดการณ์ที่นำไปสู่การทบทวนแผน (2) จากการทบทวนมีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเรื่องอะไร (3) มีการปรับแผนอย่างไร ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง) ประเด็นละ 100 คะแนน</p>
<p><input type="checkbox"/> 2.4.2</p>	<p>มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามผลการดำเนินการตามแผน ยุทธศาสตร์/แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการอย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้ (1) ระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้น และระยะยาว ที่สามารถคาดการณ์ผลการดำเนินงานและใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างทันกาล (2) ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ต่อสาธารณะ ผ่านการใช้เทคโนโลยี (3) ระบบรายงานต่อสาธารณะในเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่ต้องร้องขอ) ประเด็นละ 100 คะแนน (ยกเว้นประเด็นข้อ (1) 200 คะแนน)</p>
<p><input type="checkbox"/> 2.4.3</p>	<p>หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุกที่เกิดจากการนำผลการวิเคราะห์ คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบาย เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) อย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้ (1) สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (Key change) ภายนอกที่เกิดขึ้น/คาดว่าจะเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อแผนเชิงยุทธศาสตร์, (2) การเตรียมความพร้อมเพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ตามที่ระบุไว้ในประเด็นที่ (1), (3) แผนการจัดการเชิงรุกเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา หรือผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น) ประเด็นละ 200 คะแนน ยกเว้นประเด็นที่ (1) 100 คะแนน</p>

2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

คำแนะนำเพิ่มเติม

2.4.1 หน่วยงานมีการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และ ทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างไร (อธิบายพร้อม ยกตัวอย่าง ให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้ (1) การคาดการณ์ที่นำไปสู่การทบทวนแผน (2) จากการทบทวนมีการตอบสนอง ต่อการเปลี่ยนแปลงเรื่องอะไร (3) มีการปรับแผนอย่างไร ที่ตอบสนองการ เปลี่ยนแปลง) ประเด็นละ 100 คะแนน

>> ควรอธิบายให้เห็นว่า มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตาม แผนไว้อย่างไรที่ต้องนำไปสู่การทบทวนแผน โดยมีอะไรบ้างที่ไม่เป็นไป ตามเป้าหมายของแผน นำไปสู่แก้ปัญหาอะไรบ้าง และมีการปรับแผน อย่่างไรเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

2.4.2 มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามผลการดำเนินการตามแผน ยุทธศาสตร์/แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการอย่างไร (อธิบายให้ ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้ (1) ระบบในการติดตามผลการดำเนินการตาม แผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้น และระยะยาว ที่สามารถคาดการณ์ผลการ ดำเนินงานและใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างทันกาล (2) ระบบรายงานผล การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ต่อสาธารณะผ่านการใช้เทคโนโลยี (3) ระบบ รายงานต่อสาธารณะในเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่ต้องร้องขอ) ประเด็นละ 100 คะแนน (ยกเว้นประเด็นข้อ (1) 200 คะแนน)

>> ควรอธิบายให้เห็นว่า มีระบบการติดตามผลการดำเนินงานอะไร มีการ รายงานผลดำเนินการในประเด็นไหน และใช้วิธีการอะไร
>> ตัวอย่างการตอบ ที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ เช่น ประเด็นที่ (1) การ อธิบายเรื่องระบบติดตามฯ โดยมีการรวบรวมข้อมูล online หรือการใช้ Excel ประเด็นที่ (2) การ อธิบายเรื่องระบบรายงานที่ใช้เทคโนโลยีรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีบนเว็บไซต์
>> ประเด็นที่ (3) ระบบรายงานเรื่องสำคัญจะพิจารณาตามภารกิจ เช่น การ รายงานผ่าน Line อนุโลมให้ได้ในบางกรณี เช่น กรมป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย แจ่งเตือนภัย หรือ อย. แจ่งข่าวเตือนเครื่องสำอางที่ผิดกฎหมาย ทางโซเชียล

2.4.3 หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุกที่ เกิดจากการนำผล การวิเคราะห์ คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบาย เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) อย่่างไร (อธิบายให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้ (1) สถานการณ์การ เปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (Key change) ภายนอกที่เกิดขึ้น/คาดว่าจะเกิดขึ้น และที่อาจส่งผลกระทบต่อแผนเชิงยุทธศาสตร์, (2) การเตรียมความพร้อม เพื่อให้ตอบสนองต่อ การเปลี่ยนแปลง ตามที่ระบุไว้ในประเด็นที่ (1), (3) แผนการจัดการเชิงรุก เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาหรือผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น) ประเด็นละ 200 คะแนน ยกเว้นประเด็นที่ (1) 100 คะแนน

>> ควรอธิบายให้เห็นว่า มีการติดตามสถานการณ์สำคัญอะไรที่คาดว่าจะ ส่งผลกระทบ (Big Impact) ต่อการไม่บรรลุเป้าหมายตามแผน และการ วิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา/เตรียมความพร้อมอย่างไร ทั้งนี้ ควร ยกตัวอย่างการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา
>> ตัวอย่างสถานการณ์ (Key Change) เช่น สถานการณ์การหลอกลวงสื่อ สังคมออนไลน์ หรือสถานการณ์โควิด มีการเตรียมความพร้อม และแผน จัดการเชิงรุกเพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาการขาดอาชีพ ขาดรายได้ ปัญหา ขอทานเร่รอน ปัญหาการค้ำมนุษย์ อย่่างไร เป็นต้น

ความหมาย

Checklist (2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล)

Basic	การติดตามรายงานผลการดำเนินการตามแผนการแก้ไขปัญหา และการรายงานผลสู่สาธารณะ (Open by Default)	<p>B1: จัดทำระบบและกลไกการติดตามและรายงานผลการดำเนินการของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว</p> <p>B2: ติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว</p> <p>B3: เตรียมการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนดไว้</p> <p>B4: รายงานผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการแก่ผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>B5: เผยแพร่และรายงานผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวแก่สาธารณะ</p>
		RB1: ผลการดำเนินการของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
Advance	การคาดการณ์ของผลการดำเนินการตามแผนการแก้ไขปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Projection)	<p>A1: คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะมีผลกระทบต่อแผนยุทธศาสตร์และผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้น</p> <p>A2: ทบทวนและปรับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงอย่างทันกาล</p> <p>A3: นำเทคโนโลยีดิจิทัล และข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการคาดการณ์และจัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ</p> <p>A4: นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการคาดการณ์และจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศจังหวัดเพื่อการวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐ/งบประมาณ และการติดตามประเมินผล [ระดับจังหวัด]</p>
		RA1: แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นในการปรับให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและทันต่อสถานการณ์
Significance	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอกและการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลา เชิงรุก อย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive and effective)	<p>S1: ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินการตามแผนและสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใดและจะส่งผลกระทบต่อปฏิบัติการอย่างไร</p> <p>S2: เตรียมการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอกและการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลา เชิงรุก อย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive and effective)</p>
		RS1: ประสิทธิภาพของแผนยุทธศาสตร์ในเชิงรุกที่สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง

หมวด 3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม การบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง



Basic (A&D)

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนอง ความต้องการที่แตกต่าง

Advance (Alignment)

ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ค้นหา ความต้องการ และความคาดหวังใหม่

Significance (Integration)

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอก เพื่อวางนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบัน และอนาคต

3.2 การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน



การประเมินความพึงพอใจ และ ความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนอง ความ ต้องการ และแก้ปัญหาเชิงรุก

บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่น เพื่อการวางแผนและการสร้าง นวัตกรรมในการให้บริการ

3.3 การสร้างนวัตกรรม การบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม



การปรับปรุงบริการที่ตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวัง ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียหลัก

ปรับปรุงกระบวนการและ สร้างนวัตกรรมที่ตอบสนอง ความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบ การให้บริการเฉพาะบุคคล

3.4 กระบวนการแก้ไข ข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและ สร้างสรรค์



มีช่องทางเป็นมาตรฐานและ กระบวนการจัดการรับข้อร้องเรียน อย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน

กระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทันการณ์ จัดการได้ และต้องสร้างความพึงพอใจ

ตอบสนองข้อร้องเรียนและ ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ตอบสนอง และสร้างความผูกพัน (engaged citizen)

คำถามใหม่ ปี 67

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง

<input type="checkbox"/>	3.1.1	มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างไร และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต เป็นอย่างไร
<input type="checkbox"/>	3.1.2	มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา รวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร
<input type="checkbox"/>	3.1.3	-
<input type="checkbox"/>	ยังไม่มี การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว	
<input type="checkbox"/>	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง ปี 66

★	3.1.1	มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ.....เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก คือ..... และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต	(Sig)
X	3.1.2	มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศได้แก่.....นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....	(Basic)
★	3.1.3	มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล คือ.....มาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....	(Advance)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง

คำแนะนำเพิ่มเติม

□	3.1.1	มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างไร และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต เป็นอย่างไร	<p>>> “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย</p> <p>>> “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการของท่าน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากร ในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย แม้ว่าผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรแยกผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรงออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน</p>
□	3.1.2	มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา รวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร	<p>>> ควรอธิบายให้เห็นว่า มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอะไรมาค้นหารวบรวม และเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร</p>

ความหมาย		Checklist (3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง)
Basic	-การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric)	B1: ระบุกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร B2: รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มผ่านช่องทางที่เหมาะสมเพื่อแสวงหาความต้องการและความคาดหวัง B3: วิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำไปสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน
		RB1: สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สามารถสะท้อนความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย RB2: การบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
Advance	การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Digital technology, Customer centric)	A1: วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segment) A2: วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก (Insight) เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม A3: ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม
		RA1: สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สามารถสะท้อนความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม RA2: การบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ
Significance	-การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบัน และอนาคต (Actionable policy solution)	S1: วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก (Insight) เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล S2: ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กรในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล S3: กำหนดนโยบายเชิงรุก สร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต
		RS1: สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สามารถสะท้อนความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล RS2: บริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรแต่ละบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ <input type="checkbox"/> ฐานข้อมูลนั้น ได้แก่.....	(Sig)
<input type="checkbox"/> มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการคือ.....	
3.2.2 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เพื่อ	(Advance)
<input type="checkbox"/> หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหาคือ..... วิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ.....	Basic
<input type="checkbox"/> หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ..... มีความต้องการ คือ.....	
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ..... มีความต้องการ คือ.....	
<input type="checkbox"/> หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คือ.....	

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

<input type="checkbox"/> 3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก เช่น การปรับรูปแบบบริการ และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม (อธิบายผลการประเมินว่านำไปสู่การแก้ปัญหาอะไร) กรณีมีเฉพาะวิธีแก้ปัญหาเป็นเชิงรับ 100 คะแนน กรณีมีวิธีแก้ปัญหาเป็นเชิงรุก 400 คะแนน
<input type="checkbox"/> 3.2.2 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ มาใช้ เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีผลกระทบสูงอย่างไร (อธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงกับการปรับแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีผลกระทบสูง)
<input type="checkbox"/> 3.2.3 -

ความผูกพัน = การสนับสนุนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือความศรัทธาที่มีต่อการดำเนินการ ผ่านการแสดงออก เช่น การมาใช้บริการซ้ำ การให้ความร่วมมือ การให้ข้อเสนอแนะ การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

คำแนะนำเพิ่มเติม

□	3.2.1	<p>มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก เช่น <u>การปรับรูปแบบบริการ และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน</u> เป็นต้น อย่างไร (อธิบายผลการประเมินว่านำไปสู่การแก้ปัญหาอะไร) กรณีมีเฉพาะวิธีแก้ปัญหาเป็นเชิงรับ 100 คะแนน กรณีมีวิธีแก้ปัญหาเป็นเชิงรุก 400 คะแนน</p>	<p>>> การแก้ไขปัญหาเชิงรุก เป็นการมองไปข้างหน้า มีการคาดการณ์ปัญหาและผลกระทบอย่างไร นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการบริการและการทำงานอย่างไร เพื่อป้องกันหรือรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น</p>
□	3.2.2	<p>มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่น ๆ มาใช้ เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีผลกระทบสูงอย่างไร (อธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงกับการปรับแผนแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีผลกระทบสูง)</p>	<p>>> ควรอธิบายให้เห็นว่า มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันประเด็นใด ที่เป็นความต้องการของผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใด มาใช้วางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการหรือสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีผลกระทบสูงอย่างไร</p>

ความหมาย		Checklist (3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์)
Basic	-การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน	B1: ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย B2: นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการและกระบวนการปฏิบัติงาน
		RB1: ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม RB2: การบริการและกระบวนการปฏิบัติงานได้รับการปรับปรุง โดยใช้สารสนเทศจากผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Advance	-การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการและแก้ปัญหาในเชิงรุก	A1: ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย A2: เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และแก้ไขปัญหาในเชิงรุก
		RA1: ระดับความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดีขึ้น
Significance	-การบูรณาการข้อมูลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันกับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	S1: บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย S2: สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่ายเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน
		RS1: ฐานข้อมูลความพึงพอใจและความผูกพันที่ได้รับการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่ายไปสู่การวางแผนยุทธศาสตร์ RS1: ผลงานนวัตกรรมในการบริการและการปฏิบัติงานที่ผ่านการบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม คือ.....



(Advance)

3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม คือ.....

Basic

3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล คือ.....

(Sig)

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม อย่างไร

3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม อย่างไร

3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะบุคคล อย่างไร

นวัตกรรม = การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการ เป็นการนำเอาความคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือผลผลิต **ซึ่งเกิดคุณค่าใหม่** หรือนำเอาผลงานที่มีอยู่แล้ว มาปรับใช้งานในรูปแบบใหม่ (ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

คำแนะนำเพิ่มเติม

☐	3.3.1	มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ <u>ภาพรวม</u> อย่างไร	-
☐	3.3.2	มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ <u>เฉพาะกลุ่ม</u> อย่างไร	>> เฉพาะกลุ่ม คือ มากกว่า 2 คนขึ้นไป
☐	3.3.3	มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้ <u>เฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะบุคคล</u>	<p>>> เฉพาะบุคคล คือ เฉพาะราย เช่น กรณีการให้บริการของกรมสรรพากรในการรับชำระภาษีเชื่อมโยง ID บัตรประชาชนผู้เสียภาษี เป็นต้น</p> <p>>> กรณีตัวอย่างระบบสืบค้นข้อมูลทั่วไปเป็น data public ไม่ใช่บริการเฉพาะบุคคล</p>

ความหมาย		Checklist (3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ)
Basic	-การบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<p>B1: วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน</p> <p>B2: กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบแนวทางอย่างทั่วถึง</p> <p>B3: พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง</p>
		RB1: การบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานสามารถตอบสนองกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักขององค์กร
Advance	-การสร้างนวัตกรรมบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Customer groups and segments)	<p>A1: วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน</p> <p>A2: กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการและของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม</p> <p>A3: นำนวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม</p>
		RA1: การบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานสามารถตอบสนองกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม
Significance	-การสร้างนวัตกรรมบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้ (Personalized / Customized service)	<p>S1: วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล</p> <p>S2: กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการและของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล</p> <p>S3: นำนวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล</p> <p>S4: สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล</p>
		RS1: การบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานสามารถตอบสนองกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์	
★ 3.4.1	มีวิธีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างเชิงรุก รวดเร็ว ทันกาล โดย..... เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน และเกิดความพึงพอใจ
	Advance
3.4.2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
	(Basic)
	<input type="checkbox"/> มีช่องทางหลักการรับเรื่องร้องเรียน
	<input type="checkbox"/> ระบุขั้นตอนและผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน
	<input type="checkbox"/> กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน ตามลักษณะความสำคัญของข้อร้องเรียน
	<input type="checkbox"/> การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
3.4.3	มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ ตอบสนองข้อร้องเรียน โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ คือ..... และมีแนวทางในการแก้ไข คือ.....
	(Sig)
3.4.4	มีช่องทางการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยวิธี.....
	Basic
★ 3.4.5	มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล จนก่อให้เกิดความผูกพันของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน ยกตัวอย่างที่สะท้อนให้เห็นความผูกพันของผู้รับบริการที่เกิดจากการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการจัดการและสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คือ
	Sig

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์	
<input type="checkbox"/> 3.4.1	มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถตอบสนองกลับ และแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างเชิงรุก รวดเร็ว ทันกาล* เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน และเกิดความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม (อธิบายครอบคลุม 2 ประเด็น ดังนี้ (1) มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน (อย่างน้อยประกอบด้วย ช่องทาง ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาตามลักษณะ ความสำคัญของข้อร้องเรียน) ทั้งกรณีปกติและกรณีเร่งด่วน ก่อนที่จะเกิดความสูญเสียและความเสียหาย (2) ยกตัวอย่างกรณีมีข้อร้องเรียนให้เห็นระบบการจัดการและ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้มีการแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ทันกาล) ประเด็นละ 200 คะแนน
<input type="checkbox"/> 3.4.2	มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน และวิเคราะห์หาทางแก้ไข เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ ตอบสนองข้อร้องเรียน อย่างไรก็ตาม(อธิบายโดยระบุข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ แนวทางในการแก้ไข)
<input type="checkbox"/> 3.4.3	มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล จนก่อให้เกิดความเชื่อมั่น/ความผูกพันของผู้รับบริการต่อหน่วยงานอย่างไร (อธิบาย ตัวอย่างที่สะท้อนให้เห็นความผูกพันของผู้รับบริการที่เกิดจากการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการจัดการและสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์

คำแนะนำเพิ่มเติม

□	<p>3.4.1 มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างเชิงรุก รวดเร็ว ทันกาล* เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน และเกิดความพึงพอใจ อย่างไร (อธิบายครอบคลุม 2 ประเด็น ดังนี้ (1) มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน (อย่างน้อยประกอบด้วย ช่องทาง ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาตามลักษณะความสำคัญของข้อร้องเรียน) ทั้งกรณีปกติและกรณีเร่งด่วนก่อนที่จะเกิดความสูญเสียและความเสียหาย (2) ยกตัวอย่างกรณีมีข้อร้องเรียนให้เห็นระบบการจัดการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้มีการแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ทันกาล) ประเด็นละ 200 คะแนน</p>	<p>>> ตัวอย่างการจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว ทันกาล เช่น การใช้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีผู้รับผิดชอบชัดเจนและมีการติดตามให้ข้อมูลป้อนกลับได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้สูญเสียหรือความเสียหายลดลงเป็นอย่างไร</p>
□	<p>3.4.2 มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน และวิเคราะห์หาทางแก้ไข เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ ตอบสนองข้อร้องเรียน อย่างไร (อธิบายโดยระบุข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ แนวทางในการแก้ไข</p>	<p>>> กรณีไม่มีข้อร้องเรียน ให้อธิบายถึงการวิเคราะห์สารสนเทศในประเด็นข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ความไม่พึงพอใจที่สำคัญของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น)</p>
□	<p>3.4.3 มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียน ที่มีประสิทธิผล จนก่อให้เกิดความเชื่อมั่น/ความผูกพันของผู้รับบริการต่อหน่วยงานอย่างไร (อธิบายตัวอย่างที่สะท้อนให้เห็นความผูกพันของผู้รับบริการที่เกิดจากการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการจัดการและสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน)</p>	<p>>> ประสิทธิภาพ = การได้ความเชื่อมั่นของผู้ร้องเรียนกลับมา พิจารณาจากการแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา รวดเร็ว ตอบสนอง และสามารถก่อให้เกิดความผูกพัน</p> <p>>> ความผูกพันของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน อาจเกิดจากการแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา</p>

ความหมาย		Checklist (3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์)
Basic	-กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	B1: จัดการช่องทางการร้องเรียนที่เป็นระบบสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก B2: จัดการข้อร้องเรียน ตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
		RB1: กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองข้อร้องเรียนเป็นระบบและมีมาตรฐาน RB2: ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน
Advance	-กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	A1: นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียน A2: ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ A3: เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน
		RA1: ประสิทธิภาพของการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน RA2: เกิดการเรียนรู้และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการบริการและการปฏิบัติงาน
Significance	-กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมา เพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ และ สร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อ ร้องเรียน	S1: นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน S2: สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืน และสร้างสรรค์
		RS1: อัตราข้อร้องเรียนซ้ำลดลง RS2: ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

คลินิกให้คำปรึกษาการประเมิน หมวด 1 – 3



หมวด 4

การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้



หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (ใหม่)

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ **ทันเวลา และเชิงรุก** มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมี**เหตุผลในเชิงจริยธรรม** มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่**ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ**

4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ



Basic (A&D)

การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและ**ตัววัด**ทุกระดับ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

Advance (Alignment)

ระบบจัดการ**ข้อมูล** มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย

Significance (Integration)

การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มี**ประโยชน์**ต่อประชาชน โดยไม่ต้องร้องขอ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อการแก้ปัญหา



การ**วิเคราะห์**ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ

เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในเชิงนโยบายและการ**ปรับยุทธศาสตร์**

เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์เพื่อ**คาดการณ์**และสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับ

4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล



การรวบรวม**องค์ความรู้**อย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด

วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้ภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและ**สร้างนวัตกรรม**

นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ **บรรลุนวัตกรรม**และการสร้าง**มูลค่าเพิ่ม**สู่ประชาชน

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ



การจัดการข้อมูลและสารสนเทศตามมาตรฐาน**กำกับข้อมูล** (Data Governance)

มีระบบความมั่นคงทาง**ไซเบอร์** และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน

เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล**ข้ามหน่วยงาน** เพื่อใช้ในการตัดสินใจ และใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

<input type="checkbox"/>	4.1.1	มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ (1) ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร (2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (3) การสร้างการรับรู้ต่อประชาชน อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุสารสนเทศดังกล่าวในแต่ละประเด็น ประเด็นละ 100 คะแนน ยกเว้น ประเด็น (1) 200 คะแนน โดยต้องมีตัวอย่างสารสนเทศอะไร และนำมาใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างไร)
<input type="checkbox"/>	4.1.2	การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (1) มีความน่าเชื่อถือ (อธิบายการจัดการเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ) (2) มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย (ระบุเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือแนบลิงก์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง) (3) สะดวกต่อผู้ใช้งาน อย่างไร (อธิบายและยกตัวอย่างแนวทางการจัดการเพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน และผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อมูลเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ)
<input type="checkbox"/>	4.1.3	ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ เป็นอย่างไร (ระบุข้อมูลสารสนเทศ ลิงก์ที่เผยแพร่ข้อมูล และอธิบายพร้อมยกตัวอย่างโดยตัวอย่างต้องไม่ซ้ำกับข้อ 2.4.3 (3))
<input type="checkbox"/>		ยังไม่มีผลการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว
<input type="checkbox"/>		อยู่ในระหว่างดำเนินการ

4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

ปี 66

4.1.1	มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อ	(Advance)
	<input type="checkbox"/> ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยสารสนเทศนั้น คือ.....	
	<input type="checkbox"/> การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยสารสนเทศนั้น คือ.....	
	<input type="checkbox"/> การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน โดยสารสนเทศนั้น คือ.....	
4.1.2	การจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็น ดังนี้	Basic
	<input type="checkbox"/> มีความน่าเชื่อถือ (อธิบายการจัดการเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ).....	
	<input type="checkbox"/> มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย (ระบุเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือแนบลิงก์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง)	
	<input type="checkbox"/> สะดวกต่อผู้ใช้งาน (อธิบายแนวทางการจัดการเพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน.....	
4.1.3	ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ ได้แก่..... (ระบุลิงก์ที่เผยแพร่ข้อมูล)	(Sig)

ความสะดวก การเข้าถึงง่าย พร้อมใช้งาน = การจัดการสารสนเทศให้ค้นหาได้ เข้าถึงได้ง่าย ใช้งานได้หลายช่องทาง โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการใช้สารสนเทศได้ตรงตามต้องการ

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

คำแนะนำเพิ่มเติม

□	4.1.1	<p>มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (1) ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร (2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (3) การสร้างการรับรู้ต่อประชาชน อย่างไรก็ตาม (อธิบายพร้อมระบบสารสนเทศดังกล่าวในแต่ละประเด็น ประเด็นละ 100 คะแนน ยกเว้นประเด็น (1) 200 คะแนน โดยต้องมีตัวอย่างสารสนเทศอะไร และนำมาใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างไร)</p>	<p>>> ข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ควรพิจารณาคัดเลือกตัววัดในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ</p> <p>>> ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควรยกตัวอย่างว่าสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักอะไร</p> <p>>> การสร้างการรับรู้ของประชาชน ควรยกตัวอย่างตัวชี้วัดที่มีการวิเคราะห์เชิงลึก พร้อมใช้งาน และประชาชนนำไปใช้ได้เลย</p> <p>(การคาดการณ์สถานการณ์ภูมิอากาศ พื้นที่เสี่ยงน้ำท่วม แหล่งท่องเที่ยวได้มาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานความปลอดภัย)</p>
□	4.1.2	<p>การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (1) มีความน่าเชื่อถือ (อธิบายการจัดการเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ) (2) มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย (ระบบเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือแอปพลิเคชันที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง) (3) สะดวกต่อผู้ใช้งาน อย่างไรก็ตาม (อธิบายและยกตัวอย่างแนวทางการจัดการเพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน และผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อมูลให้เกิดความน่าเชื่อถือ)</p>	<p>>> ควรอธิบายถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์ หรือการจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล (เช่น มาตรฐาน ISO 27001)</p>
□	4.1.3	<p>ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ เป็นอย่างไร (ระบบข้อมูลสารสนเทศ สิ่งของที่เผยแพร่ข้อมูล) >> (อธิบาย</p>	<p>>> ข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ เช่น รายงานประจำปี รายงานทางการเงิน แผนยุทธศาสตร์ และรายงานข้อมูล ITA</p>

ความหมาย		Checklist (4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ)
Basic	-การวางแผนและการรวบรวมข้อมูลและตัววัดทั้งในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient Use of Performance Measures)	B1: วิเคราะห์และคัดเลือกตัววัดที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ B2: วางแผนการรวบรวมข้อมูลและตัววัดระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ B3: ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ B4: นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัววัดที่สำคัญ
		RB1: การตัดสินใจในระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการใช้ข้อมูลสารสนเทศของตัววัดที่สำคัญประกอบการพิจารณา RB2: ประสิทธิภาพของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูลและตัววัดทั้งในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์
Advance	-ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้และเอื้อให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Quality and availability of data and information)	A1: บริหารจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศมีความสะดวกในการเข้าถึง และพร้อมใช้งาน ของผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล A2: มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์
		RA1: ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
Significance	-การจัดให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานภายนอกรวมทั้งภาคประชาชนสามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Public data portal)	S1: จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ S2: วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การจัดทำสารสนเทศในเชิงลึก S3: เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย
		RS1: สารสนเทศของตัววัดที่วิเคราะห์เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก RS2: สารสนเทศของส่วนราชการที่พร้อมต่อการใช้งาน และประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา

4.2.1 **X** หน่วยงานมีการรวบรวมและจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงานอย่างไร (อธิบายแนวทางการดำเนินการ การนำข้อมูลไปใช้ และผลที่เกิดขึ้น)

Basic

4.2.2 หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปใช้ค้นหาสาเหตุของปัญหา คือ.....และแก้ปัญหาเชิงนโยบายโดย.....

Advance

4.2.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์

เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ สนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับ โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ.....สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ โดยยกตัวอย่างสถานการณ์และผลลัพธ์.....

(Sig)

4.2.4 **★** มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ เช่น การเปรียบเทียบ

ข้อมูล..... กับคู่เทียบ คือ.....

Advance

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา

4.2.1 หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปใช้ค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ปัญหาเชิงนโยบายอย่างไร (อธิบายปัญหา ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ และการแก้ปัญหาเชิงนโยบาย)

4.2.2 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ สนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับอย่างไร (ระบุเทคโนโลยีที่นำมาใช้ พร้อมยกตัวอย่างสถานการณ์และผลลัพธ์)

4.2.3 มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุข้อมูลที่ใช้เปรียบเทียบ และคู่เทียบ **การใช้ประโยชน์** เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจระดับยุทธศาสตร์ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการเปรียบเทียบ เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร)

“เปรียบเทียบกับคู่เทียบ” พิจารณาจากกระบวนการและผลลัพธ์ที่เป็นเลิศของกิจกรรมที่คล้ายคลึงกันภายในหรือภายนอกส่วนราชการ เพื่อให้บรรลุผลการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไข้ปัญหา

คำแนะนำเพิ่มเติม

4.2.1 หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปใช้ค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ปัญหาเชิงนโยบายอย่างไร (อธิบายปัญหา ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ และการแก้ไข้ปัญหาเชิงนโยบาย)

>> ควรอธิบายให้เห็นว่า Big data คืออะไร -> ได้อะไรจาก Big Data -> และนำไปทำอะไรในเชิงนโยบาย
>> ควรเชื่อมโยงกับประเด็นข้อ 2.4 ข้อมูลจากการติดตามและ นำมาวิเคราะห์แก้ไข้ปัญหา

4.2.2 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ สนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับอย่างไร (ระบุเทคโนโลยีที่นำมาใช้ พร้อมยกตัวอย่างสถานการณ์และผลลัพธ์)

>> ควรอธิบายให้เห็นว่า เทคโนโลยีที่นำมาใช้คืออะไร นำไปสู่การคาดการณ์อย่างไร และเกิดผลลัพธ์อย่างไร เช่น การใช้ Dashboard เพื่อติดตามผลการดำเนินการ วิเคราะห์ค้นหาปัญหาแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำไปสู่การแก้ไข้เชิงนโยบาย

4.2.3 มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุข้อมูลที่ใช้เปรียบเทียบ และคู่เทียบ การใช้ประโยชน์ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจระดับยุทธศาสตร์ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการเปรียบเทียบ เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร)

>> หากกรณีเปรียบเทียบกระบวนการในหมวด 6 ต้องอธิบายแสดงถึงผลการเปรียบเทียบในการใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานได้อย่างไร
>> การกำหนดคู่เทียบที่สำคัญควรวิเคราะห์ในระดับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์หรือพันธกิจหลักขององค์การ เพื่อให้เกิดการพัฒนาได้แก่แข่งขัน
>> กรณี ที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ เช่น การเปรียบเทียบผล ITA ได้ระดับ AA หรือเปรียบเทียบความพึงพอใจ

ความหมาย

Checklist (4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา)

Basic	-การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการเพื่อการแก้ปัญหาในกระบวนการต่างๆ ของส่วนราชการ	<p>B1: วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ</p> <p>B2: วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร</p> <p>B3: เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ</p>
		RB1: ประสิทธิภาพของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหาของส่วนราชการ
Advance	-การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์	<p>A1: วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งชั้นภายนอกและนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น</p> <p>A2: เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์</p>
		RA1: ประสิทธิภาพของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายหรือระดับยุทธศาสตร์
Significance	-การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมเชื่อมโยงในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ และสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้	<p>S1: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต</p> <p>S2: เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์</p>
		RS1: ประสิทธิภาพของการพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์และอย่างยั่งยืนในเชิงนโยบายหรือระดับยุทธศาสตร์

4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

4.3.1 ✕	หน่วยงานมีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ โดยวิธี	Basic
4.3.2	หน่วยงานมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก เช่น เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา คือ	Advance
4.3.3	หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์) คือ	Basic
4.3.4 ★	หน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ ด้าน.....ไปใช้ในการปรับปรุง การทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/ มาตรฐานใหม่ คือ.....	Sig

4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

☐	4.3.1	หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์ความรู้) อย่างไร (อธิบายกระบวนการในการจัดการความรู้ในองค์กร)
☐	4.3.2	หน่วยงานมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหาอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุตัวอย่างองค์ความรู้ที่เชื่อมโยง และการนำไปใช้ประโยชน์)
☐	4.3.3	หน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ที่ ได้จากภายนอก ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/มาตรฐานใหม่ได้อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุองค์ความรู้ที่นำไปใช้ แนวทางการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหา และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/มาตรฐานใหม่ที่เกิดขึ้น)



หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

คำแนะนำเพิ่มเติม

□	4.3.1	หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์ ความรู้) อย่างไร (อธิบายกระบวนการในการจัดการความรู้ ในองค์กร)	<p>>> สามารถอธิบายขั้นตอนการจ้ดกาความรู้ของส่วนราชการได้</p> <p>>> ควรยกตัวอย่างองค์ความรู้ที่สำคัญที่รวบรวมไว้และพร้อมใช้ความรู้เพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติงานและต่อยอดไปสู่การพัฒนา</p>
□	4.3.2	หน่วยงานมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหาอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุตัวอย่างองค์ความรู้ที่เชื่อมโยง และการนำไปใช้ประโยชน์)	<p>>> ควรอธิบายให้เห็นว่า มีการเรียนรู้และพัฒนา มีการนำเสนอองค์ความรู้ เรื่องใหม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา ระบุความรู้ที่ได้จากภายนอก คือ หน่วยงานไหน และความรู้นำไปใช้จนเกิดผลกระทบเป็นอย่างไรให้ ยกตัวอย่างให้เห็นประโยชน์หรือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p>
□	4.3.3	หน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ที่ได้จากภายนอกไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/มาตรฐานใหม่ได้อย่างไร (อธิบาย พร้อมระบุองค์ความรู้ที่นำไปใช้ แนวทางการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหา และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/มาตรฐานใหม่ที่เกิดขึ้น)	<p>>> การอธิบายแนวปฏิบัติที่ดี/มาตรฐานใหม่ ต้องสะท้อนให้เห็นว่า ได้รับการยอมรับและมีผลกระทบสูงต่อภายนอก เช่น ผู้รับบริการ ผลงานที่ได้รับรางวัล เป็นต้น</p> <p>>> ควรนำองค์ความรู้จากภายนอกที่ทันสมัยหรือค้นพบในปี 2566 – ปัจจุบัน มาใช้ในการปรับปรุงงาน และควรแสดงให้เห็นถึงการนำไปต่อยอดเชื่อมโยงกับประเด็นข้อ 4.3.1</p>

ความหมาย		Checklist (4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้ เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม)
Basic	-กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนาและต่อยอดการพัฒนาของส่วนราชการ	B1: รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่สำคัญของส่วนราชการอย่างเป็นระบบ B2: ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร B3: วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา
		RB1: องค์ความรู้ที่สำคัญของส่วนราชการมีความพร้อมในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานขององค์กร และต่อยอดไปสู่การพัฒนา
Advance	-มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้นอกส่วนราชการเพื่อการแก้ไขปัญหาและสร้างนวัตกรรม	A1: วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ภายในองค์กรเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม A2: แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก
		RA1: เกิดนวัตกรรมและการพัฒนาจากการเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร
Significance	-มีการวิเคราะห์และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศและผลลัพธ์ที่ดีสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ และการบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น	S1: ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร S2: สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิด Best Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ
		RS1: แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) จากการจัดการความรู้ไปใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา RS2: มาตรฐาน รูปแบบบริการที่สร้างผลกระทบและมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล ปี 66

X	4.4.1 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยความเสี่ยงนั้น คือ.....	Advance
X	4.4.2 หน่วยงานมีแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ตามมาตรฐานกำกับข้อมูล และรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสาระสำคัญของแผน คือ.....	Basic
	4.4.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ใช้ ในการตัดสินใจ และใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ(อย่างน้อย 2 ข้อ) เช่น	(Sig)
	- การลดต้นทุน ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่	
	- ติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่	
	- สร้างนวัตกรรมการให้บริการ ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่	
	- การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูลระหว่าง/ข้ามหน่วยงาน ระบุ กระบวนการ ข้อมูล และ ระบบงานที่ดำเนินการเชื่อมโยง ได้แก่	
	4.4.4 แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ ให้สรุปสาระสำคัญของแผนป้องกัน ระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ พอสังเขป.....	Advance
	4.4.5 หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยมีการ จัดการข้อมูลสารสนเทศตามมาตรฐานกำกับข้อมูล เพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....	Basic
X	4.4.6 แผนรองรับต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน ให้ยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภัยพิบัติ/ภาวะ ฉุกเฉิน พอสังเขป.....	Advance

คำถามใหม่ ปี 67

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงาน ให้เป็นดิจิทัล

□ 4.4.1	หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของกระบวนการทำงาน สำคัญ ใช้ในการตัดสินใจ และใช้ประโยชน์ อย่างมีประสิทธิภาพ (อธิบายพร้อมระบุเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ อย่างน้อย 2 ประเด็น เช่น (1) การลดต้นทุน (2) การติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว (3) การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ (4) การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูลระหว่าง/ข้ามหน่วยงาน อย่างไร (กรณีประเด็นข้อ (4) ให้อธิบายพร้อมระบุ กระบวนการ ข้อมูล และระบบงานที่ดำเนินการเชื่อมโยง)
□ 4.4.2	แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ เป็น อย่างไร (ให้อธิบายสรุปสาระสำคัญของแผนป้องกันระบบ ฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ พอสังเขป)
□ 4.4.3	หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบ การทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีการจัดการข้อมูล สารสนเทศตามมาตรฐานกำกับข้อมูล เพื่อรองรับระบบเทคโนโลยี ดิจิทัล เป็นอย่างไร (อธิบายพร้อมยกตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้ง 3 ประเด็น (1) แผนรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน (2) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ตามแผนรองรับฯ และ (3) ตัววัดความสำเร็จของรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลง)

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล

คำแนะนำเพิ่มเติม

<input type="checkbox"/>	<p>4.4.1 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานสำคัญ ใช้ในการตัดสินใจ และใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ (อธิบายพร้อมระบุเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ อย่างน้อย 2 ประเด็น เช่น (1) การลดต้นทุน (2) การติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว (3) การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ (4) การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูลระหว่าง/ข้ามหน่วยงาน อย่างไร (กรณีประเด็นข้อ (4) ให้อธิบายพร้อมระบุกระบวนการ ข้อมูล และระบบงานที่ดำเนินการเชื่อมโยง)</p>
<input type="checkbox"/>	<p>4.4.2 แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ เป็นอย่างไร (ให้อธิบายสรุปสาระสำคัญของแผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ พอสังเขป)</p>
<input type="checkbox"/>	<p>4.4.3 หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีการจัดการข้อมูลสารสนเทศตามมาตรฐานกำกับข้อมูล เพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นอย่างไร (อธิบายพร้อมยกตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้ง 3 ประเด็น (1) แผนรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน (2) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ตามแผนรองรับฯ และ (3) ตัววัดความสำเร็จของรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลง)</p>

<p>>> ควรอธิบายให้เห็นว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลอะไร มาช่วยลดต้นทุนได้เท่าไร โดยเชื่อมโยงหมวด 6.3 วิเคราะห์ต้นทุนกระบวนการหลัก</p> <p>>> ตัวอย่างที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ เช่น การใช้ระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ในการอบรมเพื่อลดต้นทุน กรณีนี้ จะพิจารณาว่าเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานหรือเป็นงานที่ทำเป็นประจำหรือไม่ หากไม่ใช่จะไม่ได้คะแนนหรือตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีตรวจสอบสุขภาพออนไลน์ หากเป็นกรรมการแพทย์สามารถตอบได้ แต่หากเป็นจังหวัดจะไม่ได้คะแนน</p>
<p>>> ควรอธิบายให้เห็นถึงแผนการยกระดับการป้องกันความเสี่ยงทางไซเบอร์ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล และมีการติดตามอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร</p>
<p>>> ประเด็นที่ (3) ควรอธิบายให้เห็นว่า มีตัววัดเรื่องอะไร การออกแบบรวบรวมข้อมูลดิจิทัล มีตัววัดติดตามเพื่อบรรลุตามแผน planning digitalization เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างไร ทั้งนี้ ต้องมีแผนปรับปรุงการทำงานที่เปลี่ยนเป็นดิจิทัลอะไรก่อนและกำหนดตัววัดความสำเร็จ เช่น พัฒนา e-Service รองรับบริการเพิ่มขึ้นของประชาชน มีตัววัดเป็น input-process-outcome</p> <p>>> ตัวอย่างที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ เช่น ร้อยละการดำเนินการตามแผน IT, ร้อยละความสำเร็จการพัฒนาข้อมูลภาครัฐ data Governance เป็นต้น</p>

ความหมาย

Checklist (4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล)

Basic	-การวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นดิจิทัลอย่างเป็นระบบและมีตัววัดการบรรลุตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Planning of digitalization)	<p>B1: วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ</p> <p>B2: สืบค้นความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร</p> <p>B3: ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน</p> <p>B4: กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล</p>
		RB1: ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน
Advance	-มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่มีประสิทธิผล (Cybersecurity and BCM)	<p>A1: จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร</p> <p>A2: จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร</p>
		<p>RA1: เทคโนโลยีดิจิทัลนำไปสู่ผลลัพธ์ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานหรือลดต้นทุนขององค์กรได้</p> <p>RA2: เทคโนโลยีดิจิทัลมีความมั่นคง และปลอดภัย</p>
Significance	-การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ลดต้นทุน และการรายงานผลได้ทันการณ์และมีประสิทธิผล (Efficiency and effectiveness)	<p>S1: นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ลดต้นทุน และการรายงานผลได้ทันการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
		<p>RS1: เทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมที่สร้างผลกระทบสูงแก่ประชาชนและผลลัพธ์ในระดับประเทศ</p> <p>RS2: เทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมที่เป็นต้นแบบการปฏิบัติที่ดีจนหน่วยงานอื่นสามารถเรียนรู้และนำไปใช้พัฒนาได้</p>

หมวด 5

การมุ่งเน้นบุคลากร



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (ใหม่)

เจตนาหมาย

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

5.1 ระบบการจัดการบุคลากร ตอบสนองยุทธศาสตร์และ สร้างแรงจูงใจ



Basic (A&D)

การวางแผน**กำลังคน**ตรงกับ
ความต้องการและเพื่อประโยชน์
สูงสุดของระบบงานของราชการ

Advance (Alignment)

การจัดการด้านบุคลากร รองรับ
ความก้าวหน้าการเปลี่ยนแปลง
ทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน

Significance (Integration)

นโยบายการจัดการบริหารงานบุคคล
และเกิดความคล่องตัว เพื่อให้เกิดผล
งานที่มีสมรรถนะสูง high performer

5.2 ระบบการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



สภาพแวดล้อมการทำงาน
ปลอดภัย คล่องตัว
สนับสนุนการทำงาน

สภาพแวดล้อมการทำงาน
ที่เอื้อให้บุคลากร**เข้าถึงข้อมูล**
ที่พร้อมสนับสนุนการตัดสินใจ

สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิด
สมรรถนะสูง ร่วมมือกับ
เครือข่ายภายนอก

5.3 การสร้างวัฒนธรรม การทำงานที่ดี และความร่วมมือ



สร้างวัฒนธรรมที่เป็น**มืออาชีพ**
เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม **สร้างความ
ร่วมมือ และความรับผิดชอบ**

ค้นหา**ปัจจัย**ที่สร้าง
ความผูกพัน กลุ่ม
มีผลการดำเนินงานที่ดี

สร้างวัฒนธรรมของความภูมิใจ
และ**ความเป็นเจ้าของ**
ให้แก่บุคลากร และสร้างสรรสู่การ
สร้างนวัตกรรม

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร



พัฒนาคุณธรรม
จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ใน
การทำงาน**รวมถึง**ด้านดิจิทัล

เพิ่มพูน สั่งสม**ทักษะ** ความรู้
ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อใน
สมรรถนะหลักองค์การ

พัฒนาทักษะ**บุคลากรและผู้นำ**
ให้มีความรอบรู้ ตัดสินใจ พร้อม
ตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และ
รองรับอนาคต

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

5.1.1 มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร โดย

(Basic)

(ระบุอย่างน้อย 2 ภารกิจ)

ภารกิจที่ 1 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนอง
ภารกิจ คือ.....ภารกิจที่ 2 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนอง
ภารกิจ คือ.....ภารกิจที่ 3 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนอง
ภารกิจ คือ.....ภารกิจที่ 4 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนอง
ภารกิจ คือ.....

5.1.2 มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีนโยบายการส่งเสริมด้านต่างๆ

(Sig)

 แนวทางที่เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ โดยแนวทางนั้น
คือ..... ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน
เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง (high performer)
โดยวิธีการ.....5.1.3 มีการจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลง ทักษะ หน้าที่
และลักษณะงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม

Advance

ในการวางแผนการพัฒนา โดย.....

5.1.4 มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจรองรับความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลง
เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง

Advance

โดย.....

5.1.5 มีการวางแผนกำลังคน และมีการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
โดยการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ

Basic

คือ..... มีการวางแผนกำลังคน โดย.....

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

5.1.1 มีการวางแผนกำลังคน และมีการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
อย่างไร (อธิบายครอบคลุมในประเด็น (1) การเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผล
กระทบต่อองค์การ (2) การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร
(ระบุภารกิจพร้อมขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ อย่างน้อย 2
ภารกิจ) (3) การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า **และรองรับการ**
เปลี่ยนแปลง ทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วน
ร่วมในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง) ประเด็นละ
100 คะแนน ยกเว้นประเด็นที่ (3) 200 คะแนน

5.1.2 มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีนโยบายการส่งเสริมครอบคลุม 2
ประเด็น คือ (1) แนวทางที่เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ
(2) แนวทางส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม
การทำงาน เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง (high performer) เป็นอย่างไร **ประเด็น**
ละ 250 คะแนน

5.1.3 มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจรองรับความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลง
เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุมประเด็น (1)
วิธีการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (2) ผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นการทำงาน
ที่มีประสิทธิภาพที่เกิดจากวิธีการกระตุ้นตามข้อ (1) ประเด็นละ 200 คะแนน

[ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

[อยู่ในระหว่างดำเนินการ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

คำแนะนำเพิ่มเติม

<input type="checkbox"/>	<p>5.1.1 มีการวางแผนกำลังคน และมีการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอย่างไร (อธิบายครอบคลุมในประเด็น)</p> <p>(1) การเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ</p> <p>(2) การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร (ระบุภารกิจพร้อมขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ อย่างน้อย 2 ภารกิจ)</p> <p>(3) การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า และรองรับการเปลี่ยนแปลง ทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง)</p> <p>ประเด็นละ 100 คะแนน ยกเว้นประเด็นที่ (3) 200 คะแนน</p>	<p>>> การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร ในประเด็นที่ (2) ให้วิเคราะห์และอธิบายทักษะที่จำเป็นต้องมี และจำนวนคนที่ต้องใช้</p> <p>>> ควรอธิบายในแต่ละประเด็นให้เชื่อมโยงกันมาสู่การจัดการด้านบุคลากรและการวางแผนพัฒนาบุคลากรในประเด็นที่ (3)</p> <p>>> การวางแผนการพัฒนาบุคลากร ตามประเด็นที่ (3) เป็นเรื่องการออกแบบความก้าวหน้าบุคลากร</p>
<input type="checkbox"/>	<p>5.1.2 มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีนโยบายการส่งเสริมครอบคลุม 2 ประเด็น คือ</p> <p>(1) แนวทางที่เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ</p> <p>(2) แนวทางส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง (high performer) เป็นอย่างไร</p> <p>ประเด็นละ 250 คะแนน</p>	<p>>> ตัวอย่างแนวทางเสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ เช่น การแก้ไขระเบียบข้อบังคับ สภาพการทำงาน ลักษณะการทำงาน ฯลฯ ส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วม เปิดกว้างให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นหรือนำเสนอไอเดียใหม่ ๆ และเปิดโอกาสในการตัดสินใจ เป็นต้น</p>
<input type="checkbox"/>	<p>5.1.3 มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจรองรับความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างไร อธิบายให้ครอบคลุมประเด็น</p> <p>(1) วิธีการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน</p> <p>(2) ผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่เกิดจากวิธีการกระตุ้นตามข้อ (1)</p> <p>ประเด็นละ 200 คะแนน</p>	<p>>> ตัวอย่างเช่น การมอบรางวัลบุคลากรที่มีผลงานด้านนวัตกรรม ที่เกิดจากการถ่ายทอดตัววัดลงสู่บุคคล หรือการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้</p> <p>>> ตัวอย่างที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ เช่น การมอบรางวัลข้าราชการดีเด่น การเลื่อนขั้นเงินเดือนพิเศษ</p>

ความหมาย		Checklist (5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ)
Basic	-ระบบการสรรหาว่าจ้าง บรรจุ และการจัดวางคนไปยังตำแหน่งงานที่ตรงกับความถนัดและความต้องการเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ โดยคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของประชาชน	B1: วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชี้ความสามารถ และอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต B2: กำหนดคุณลักษณะของกำลังคนที่ต้องการในอนาคต B3: จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต B4: ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์การ B5: จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ B6: จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด
		RB1: ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ระหว่างทิศทางการบริหารงาน ของหน่วยงานกับกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล RB2: ทรัพยากรบุคคลมีความรู้ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็น สำหรับการปฏิบัติงาน RB3: โครงสร้างองค์กร ระบบการสรรหาว่าจ้าง และการจัดอัตรากำลังมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเหมาะสม
Advance	-การประเมินประสิทธิผลการทำงาน และเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทุกกลุ่ม สามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท และทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ ประชาชน (High Performance)	A1: ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรในทุกระดับอย่างชัดเจนและโปร่งใส A2: สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี A3: ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร A4: สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง
		RA1: บุคลากรมีผลการปฏิบัติราชการดีส่งผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจองค์การ RA2: บุคลากรมีความก้าวหน้าและมีขีดความสามารถในระดับที่พร้อมในการขับเคลื่อนงานขององค์การให้บรรลุผลสัมฤทธิ์
Significance	-นโยบายการจัดการด้านบุคลากร สนับสนุนการทำงานที่มีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	S1: บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน S2: สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน S3: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคนภาครัฐ
		RS1: การบริหารบุคลากรมีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน RS2: พัฒนาและการธำรงรักษาบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญที่จะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การอย่างยั่งยืน

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์	
5.2.1	<p>มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก เพื่อผลสำเร็จของงานที่มีสมรรถนะสูงร่วมกัน โดย.....</p> <p>(ระบุนรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม)</p> <p>และมีผลสำเร็จของงาน คือ</p> <p style="text-align: right;">(Sig)</p>
5.2.2	<p>มีการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงาน</p> <p>ที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์การ โดยวิธีการ.....</p> <p style="text-align: right;">(Basic)</p>
5.2.3	<p>มีการพัฒนาครอบคลุมทุกมิติไปสู่องค์การดิจิทัล (บุคลากร ระบบข้อมูล กระบวนการ และเทคโนโลยี) คือ.....</p> <p style="text-align: right;">(Sig)</p>
5.2.4	<p>มีการสร้างสภาพแวดล้อม ที่เอื้อให้บุคลากร</p> <p style="text-align: right;">Advance</p>
	<p><input type="checkbox"/> มีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ โดย.....</p>
	<p><input type="checkbox"/> การเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา โดย.....</p>

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

- 5.2.1 มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนักที่มีสมรรถนะสูงร่วมกัน เพื่อผลสำเร็จของงานที่สนับสนุนพันธกิจหลักอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุนรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม และผลสำเร็จของงาน)
- 5.2.2 มีการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูง ครอบคลุมใน 2 ระดับ ได้แก่ (1) ระดับองค์การ (อธิบายการสร้างสภาพแวดล้อมฯ และสร้างบรรยากาศ พร้อมระบุวิธีการ)
(2) ระดับบุคลากร ใดๆ (อธิบายพร้อมระบุแนวทางครอบคลุม 2 ประเด็น คือ (2.1) การเอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ (2.2) การเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา ประเด็นละ 200 คะแนน ยกเว้นระดับองค์การ ข้อ (1) 100 คะแนน
- 5.2.3 มีการพัฒนาครอบคลุมทุกมิติไปสู่องค์การดิจิทัลอย่างไร (มิติที่ครอบคลุม ได้แก่ บุคลากร ระบบ ข้อมูล กระบวนการ และเทคโนโลยี)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

คำแนะนำเพิ่มเติม

□	5.2.1	<p>มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนักที่มีสมรรถนะสูงร่วมกัน เพื่อผลสำเร็จของงานที่สนับสนุนพันธกิจหลักอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม และผลสำเร็จของงาน)</p>	<p>>> การทำงานเป็นทีมที่มีสมรรถนะสูงร่วมกัน เกิดการร่วมมือเพื่อเป้าหมายที่จะบรรลุผลสำเร็จร่วมกัน มีกระบวนการทำงาน สนับสนุน สื่อสาร และแบ่งปันข้อมูล มีการประสานความคิดที่แตกต่างสู่การตัดสินใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายผลความสำเร็จของงานที่มีสมรรถนะสูงร่วมกัน</p> <p>>> ควรอธิบายให้เห็นรูปแบบทีมงาน ทำอะไร เป็นทีมสำคัญหรือไม่อย่างไร มีความร่วมมือในการทำอะไรหรือแก้ไขปัญหาอะไรหรือพัฒนาอะไร และเกิดผลลัพธ์อย่างไร</p> <p>>> ตัวอย่างที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ เช่น คณะทำงาน ITA ทำงานบรรลุผลสำเร็จได้รางวัล ITA ระดับ AA เนื่องจากไม่ได้วัดความสำเร็จของงานที่สำคัญตามพันธกิจ</p>
□	5.2.2	<p>มีการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงครอบคลุมใน 2 ระดับ ได้แก่ (1) ระดับองค์การ (อธิบายการสร้างสภาพแวดล้อมฯ และสร้างบรรยากาศ พร้อมระบุวิธีการ) (2) ระดับบุคลากร ใดๆ (อธิบายพร้อมระบุแนวทางครอบคลุม 2 ประเด็น คือ (2.1) การเอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ (2.2) การเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา ประเด็นละ 200 คะแนน ยกเว้นระดับองค์การ ข้อ (1) 100 คะแนน)</p>	<p>>> การสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพระดับองค์กร การสร้างบรรยากาศระดับองค์กร ให้เกิดความคล่องตัว เช่น การสร้างวัฒนธรรมอย่างไรให้เกิดการร่วมกันปฏิบัติงาน การสื่อสารที่ดี การรับและให้ข้อมูลมีความคล่องตัว การเอื้ออำนาจในการตัดสินใจ และความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินการ</p>
□	5.2.3	<p>มีการพัฒนาครอบคลุมทุกมิติไปสู่องค์การดิจิทัลอย่างไร (มิติที่ครอบคลุม ได้แก่ บุคลากร ระบบ ข้อมูล กระบวนการ และเทคโนโลยี)</p>	-

ความหมาย

Checklist (5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์)

Basic

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่
-ปลอดภัย
-สนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
-คล่องตัว
-ร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล

B1: ออกแบบระบบงานที่ส่งเสริมการบรรลุพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร
B2: สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ กระตุ้นให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีความคล่องตัว
B3: กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ใต้อุปปฏิบัติ

RB1: บุคลากรมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
RB2: การทำงานมีความคล่องตัว เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

Advance

สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรมีความ
รับผิดชอบ (Empower) กล้าตัดสินใจ เข้าถึง
ข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการ
แก้ปัญหาเพื่อบรรลุแผนงานหลักขององค์กร

A1: สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร
A2: ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว
A3: ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ
A4: นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

RA1: สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร

Significance

-การทำงานที่เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูงมีความ
คล่องตัวและสามารถทำงานร่วมกับเครือข่าย
ภายนอกเพื่อนำไปสู่แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน
อย่างมีประสิทธิภาพ

S1: สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว
S2: สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและหน่วยงานภายนอกในลักษณะของ
ทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน

RS1: รูปแบบการทำงานข้ามหน่วยงานที่มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในระดับประเทศและประโยชน์สุขของประชาชน

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

ปี 66

<p>5.3.1</p> <p>★</p>	<p>มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ได้แก่.....</p>	<p>Advance</p>
<p>5.3.2</p>	<p>ปลูกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ โดยวิธีการ.....</p>	<p>Basic</p>
<p>5.3.3</p>	<p>มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) และสร้างสรรค์การสร้างนวัตกรรมของข้าราชการในทุกกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุก และสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม โดย.....</p>	<p>(Sig)</p>
<p>5.3.4</p>	<p>มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดริเริ่ม โดย.....และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มดังกล่าว โดย.....</p>	<p>Basic</p>
<p>5.3.5</p>	<p>มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือและความรับผิดชอบ โดย.....</p>	<p>Advance</p>

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

<p>5.3.1</p>	<p>มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร อย่างไรก็ตาม (อธิบายวิธีการได้มาซึ่งปัจจัย พร้อมระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันพร้อมระบุปัจจัย) และนำปัจจัยดังกล่าวมาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือและความรับผิดชอบ ได้อย่างไร (อธิบายแนวทางที่นำมาใช้สร้างแรงจูงใจ)</p>
<p>5.3.2</p>	<p>มีการปลูกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุวิธีการ)</p>
<p>5.3.3</p>	<p>มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) และสร้างสรรค์การสร้างนวัตกรรมของข้าราชการในทุกกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม อย่างไรก็ตาม (อธิบายพร้อมระบุให้ครอบคลุมและความสอดคล้องในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (1) ปัญหาสำคัญ/ประเด็นสำคัญขององค์การที่ต้องได้รับความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา/เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (2) แนวทางการปรับแนวคิด/ กระบวนการในปรับแนวคิด (3) กลุ่มเป้าหมายบุคลากรในระดับต่าง ๆ (4) ผลงาน/นวัตกรรมที่เกิดจากการปรับแนวคิดในการสร้างคุณค่าและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง)</p>

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

คำแนะนำเพิ่มเติม

5.3.1 มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรอย่างไร (อธิบายวิธีการได้มาซึ่งปัจจัย พร้อมระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันพร้อมระบุปัจจัย) และนำปัจจัยดังกล่าวมาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือและความรับผิดชอบ ได้อย่างไร (อธิบายแนวทางที่นำมาใช้สร้างแรงจูงใจ)

>> ควรอธิบายให้เห็นว่า ปัจจัยความผูกพันคืออะไร ปัจจัยความผูกพันได้มาอย่างไร นำไปใช้สร้างแรงจูงใจอย่างไร
>> ตัวอย่างที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ เช่น ตอบเพียงว่าปัจจัยคือเรื่องอะไร แต่ไม่บอกที่มาของการได้มาซึ่งปัจจัย

5.3.2 มีการปลูกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุวิธีการ)

ข้าราชการมืออาชีพ ก.พ. (Professionalism) = 1.ความสามารถในการจัดการคนที่หลากหลาย 2.พร้อมทำงานภายในสภาวะวิกฤติ 3.เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานสูง 4.มีความรู้ทั่วไปและเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา 5.เน้นผลสัมฤทธิ์และส่งมอบงานตามที่กำหนดไว้ได้ 6.คล่องตัวฉับไวในการทำงาน 7.ปรับตัวและเปลี่ยนแปลงได้ 8.แม่นยำข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 9.มีทักษะเจรจาต่อรอง 10.ทักษะด้านการสื่อสาร 11.การสื่อสารด้านต่างประเทศได้

>> ค่านิยม คือ Core value พฤติกรรมที่อยากให้เกิดขึ้นกับองค์กร เชื่อมโยงกับลักษณะขององค์กร OP
>> ตัวอย่างที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ เช่น จ. มีค่านิยมความเป็นมืออาชีพ แต่ไม่ตอบวิธีการที่ทำให้คนเก่งขึ้น

5.3.3 มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) และสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรมของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุให้ครอบคลุมและความสอดคล้องในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
(1) ปัญหาสำคัญ/ประเด็นสำคัญขององค์กรที่ต้องได้รับความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา/เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (2) แนวทางการปรับแนวคิด/กระบวนการในปรับแนวคิด (3) กลุ่มเป้าหมายบุคลากรในระดับต่าง ๆ (4) ผลงาน/นวัตกรรมที่เกิดจากการปรับแนวคิดในการสร้างคุณค่าและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง)

>> ตัวอย่างปัญหาหรือประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไข เช่น เรื่องที่ประชาชนร้องเรียนบ่อย เป็นต้น
>> ตัวอย่างแนวทางการปรับแนวคิด เช่น จ. มีการบ่มเพาะกลุ่ม talent ผู้บริหารแต่ละอำเภอ มา focus ปัญหาและแก้ไขปัญหาพร้อมกันได้ตรงจุด

ความหมาย		Checklist (5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพัน และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร)
Basic	-การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพเปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์	B1: สร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ B2: สร้างกลไกและช่องทางที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ
		RB1: วัฒนธรรมการทำงานแบบมืออาชีพ
Advance	-การค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันทุ่มเทมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กร	A1: ค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร A2: สร้างให้เกิดแรงจูงใจเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี A3: วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร
		RA1: บุคลากรมีความผูกพัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
Significance	-การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสร้างความภูมิใจและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร (Public Entrepreneurship) และร่วมมือเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	S1: สร้างวัฒนธรรมการทำงานในเชิงรุก มุ่งเน้นการสร้างคุณค่า ยึดมั่นประโยชน์ส่วนรวมและประโยชน์สุขของประชาชน S2: สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก
		RS1: บุคลากรปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่า ยึดมั่นประโยชน์ส่วนรวม และประโยชน์สุขของประชาชน RS2 รักษาและดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

5.4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

<p>★</p> <p>5.4.1</p>	<p>มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย โดย</p>	<p>(Sig)</p>
<p>★</p> <p>5.4.2</p>	<p>มีแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร</p>	<p>Advance</p>
	<p><input type="checkbox"/> ยุทธศาสตร์ ได้แก่..... แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ คือ.....</p>	
	<p><input type="checkbox"/> สมรรถนะหลัก ได้แก่..... แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลัก คือ.....</p>	
<p>★</p> <p>5.4.3</p>	<p>มีการพัฒนาของบุคลากร ในด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมเรื่อง</p>	<p>Basic</p>
	<p><input type="checkbox"/> ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ได้แก่.....</p>	
	<p><input type="checkbox"/> ความรู้และทักษะดิจิทัล พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต ได้แก่.....</p>	
<p>★</p> <p>5.4.4</p>	<p>มีการพัฒนาศักยภาพ และผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤกตที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน โดย</p>	<p>Sig</p>

5.4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

- 5.4.1 มีแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร เป็นอย่างไร (อธิบายและยกตัวอย่างให้ครอบคลุม 2 ประเด็น คือ (1) ยุทธศาสตร์ (หมวด 2) และแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ (2) สมรรถนะหลักขององค์กร (ที่ระบุใน OP) และแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลักขององค์กร)
- 5.4.2 มีการพัฒนาศักยภาพ ในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุม 3 ประเด็น คือ (1) ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (2) ความรู้ และทักษะดิจิทัล พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต (3) ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย อย่างเป็นระบบ ประเด็นละ 100 คะแนน ยกเว้นประเด็นข้อ (3) 300 คะแนน
- 5.4.3 มีการพัฒนาผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤกตที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อนอย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุมประเด็น (1) กลุ่มผู้นำคือใคร (2) โครงการ/แนวทางการพัฒนาผู้นำในปัจจุบัน (3) วัตถุประสงค์ในการพัฒนาสอดคล้องกับการพัฒนาให้เป็นนักคิดฯ (4) ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการพัฒนาผู้นำ)

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

คำแนะนำเพิ่มเติม

☐	5.4.1	มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร เป็นอย่างไร (อธิบายและยกตัวอย่างให้ครอบคลุม 2 ประเด็น คือ (1) ยุทธศาสตร์ (หมวด 2) และแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ (2) สมรรถนะหลักขององค์กร (ที่ระบุใน OP) และแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลักขององค์กร)	>> ตัวอย่างที่ <u>ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์</u> เช่น สมรรถนะหลักของบุคลากรประจำกลุ่มงาน (ไม่ได้เป็นสมรรถนะหลักขององค์กร ซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้ความเชี่ยวชาญอยู่ในองค์กร)
☐	5.4.2	มีการพัฒนาบุคลากร ในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุม 3 ประเด็น คือ (1) ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (2) ความรู้และทักษะดิจิทัลพร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต (3) ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย อย่างไร ประเด็นละ 100 คะแนน ยกเว้นประเด็นข้อ (3) 300 คะแนน	>> อธิบายประเด็นที่ (2) หากมีโครงการควรยกตัวอย่างโครงการอะไร
☐	5.4.3	มีการพัฒนาผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤตที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน อย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุมประเด็น (1) กลุ่มผู้นำคือใคร (2) โครงการ/แนวทาง การพัฒนาผู้นำในปีปัจจุบัน (3) วัตถุประสงค์ในการพัฒนาสอดคล้องกับการพัฒนาให้เป็นนักคิดฯ (4) ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการพัฒนาผู้นำ)	>> “ผู้นำ” คือ มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารองค์กร

ความหมาย		Checklist (5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร)
Basic	<p>ระบบการพัฒนาบุคลากรที่สร้างคนให้มี</p> <ul style="list-style-type: none"> -คุณธรรม จริยธรรม -มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา -ทักษะด้านดิจิทัลและความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 	<p>B1: กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน</p> <p>B2: จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น</p> <p>B3: กำหนดแนวทางการพัฒนาที่สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดมาตรฐานความสำเร็จของการพัฒนา</p>
		<p>RB1: บุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะที่ตอบสนองความต้องการขององค์กรและบุคลากร</p> <p>RB2: บุคลากรมีขีดสมรรถนะและขีดความสามารถที่ตรงกับความต้องการขององค์กร</p>
Advance	<p>-ระบบการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนสั่งสมทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะหลักและการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ</p>	<p>A1: สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากร ภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร</p> <p>A2: พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร</p> <p>A3: นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา</p>
		<p>RA1: บุคลากรมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ</p> <p>RA2: ระบบนิเวศในการทำงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบท สามารถส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสามารถแสดงพฤติกรรมที่คาดหวังออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
Significance	<p>-ระบบการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจและมีความคิดในเชิงวิกฤติ พร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (Fluid Intelligence/ Complex Problem Solving)</p>	<p>S1: เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับกับปัญหาที่ความซับซ้อน</p> <p>S2: สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม</p>
		<p>RS1: บุคลากรภาครัฐสามารถสร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประชาชน</p> <p>RS2: นวัตกรรมที่ริเริ่มจากบุคลากรและสามารถตอบสนองต่อการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนการพัฒนาระบบราชการในอนาคต</p> <p>RS3: สามารถดึงดูดและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง</p>

หมวด 6

การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

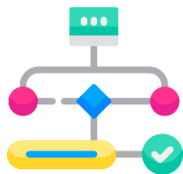


หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เจตนา

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการ เพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน

6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



Basic (A&D)

ออกแบบ กระบวนการที่เชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

Advance (Alignment)

ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ **ตัววัด** และเทคโนโลยีดิจิทัล

Significance (Integration)

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ**จัดการ** กระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ ความเป็นเลิศ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ



บริหารจัดการและ**ปรับปรุง** อย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

สร้างนวัตกรรม การปรับปรุง กระบวนการหลัก สนับสนุน การบริการ และการสื่อสาร

นวัตกรรม ของกระบวนการระดับ องค์การจนเกิด**ความเป็นเลิศ** เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน



วิเคราะห์**ต้นทุน** และลงทุนใน ทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลัก และสนับสนุน

กำหนด**นโยบาย** การลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน

ใช้ข้อมูล**เทียบเคียง** เพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขัน

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อ ยุทธศาสตร์ประเทศ



ติดตามควบคุม **ประสิทธิผล** กระบวนการหลัก และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์

การ**เตรียมการ**เชิงรุก เพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์

บูรณาการ กระบวนการต่างๆ ทั้ง ภายในและภายนอก เพื่อตอบสนอง ยุทธศาสตร์และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- 6.1.1 หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ แบบ end to end Process อย่างไร (อธิบายแนวคิดพร้อมระบุ กระบวนการที่สอดคล้องกับพันธกิจ/หน้าที่หลักที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (ระบุชื่อหน่วยงานในแต่ละกิจกรรม))
- 6.1.2 หน่วยงานมีการติดตามควบคุมกระบวนการที่ระบุไว้ในข้อ 6.1.1 อย่างไร (อธิบายวิธีการพร้อมระบุตัวอย่างที่นำมาใช้ อย่างน้อย 1 ประเด็น คือ (1) เทคโนโลยีดิจิทัล (2) ข้อมูล และเครือข่ายที่ร่วมมือ)
- 6.1.3 หน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ เป็นอย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุม 3 ประเด็น คือ (1) เทคโนโลยีที่นำมาใช้ (2) กระบวนการที่ถูกยกระดับ (3) ผลงานที่โดดเด่น)
- ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว
- อยู่ในระหว่างดำเนินการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

6.1.1 หน่วยงานมีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยกระบวนการนั้น คือ

Sig

X 1.กระบวนการ..... มุ่งสู่ความเป็นเลิศในเรื่อง.....

2.กระบวนการ.....มุ่งสู่ความเป็นเลิศในเรื่อง.....

6.1.2 หน่วยงานมีการติดตามควบคุมกระบวนการ โดย

Advance

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....

ใช้ตัวชี้วัด เช่น.....

ใช้ข้อมูล คือ..... ร่วมกับเครือข่าย คือ.....

6.1.3 หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ แบบ end to end Process คิดเป็นร้อยละ.....ของกระบวนการทั้งหมด ที่ต้องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน ระบุ

(Basic)

(รายชื่อกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

1) กระบวนการ..... หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....

2) กระบวนการ..... หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....

3) กระบวนการ..... หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....

6.1.4 หน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ ได้แก่

- เทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ.....

- กระบวนการที่ถูกยกระดับ คือ.....

- ผลงานที่โดดเด่น คือ.....

(Sig)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

		คำแนะนำเพิ่มเติม	
□	6.1.1	หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ แบบ end to end Process อย่างไร (อธิบายแนวคิดพร้อมระบุกระบวนการที่สอดคล้องกับพันธกิจ/หน้าที่หลักที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (ระบุชื่อหน่วยงานในแต่ละกิจกรรม))	>> การออกแบบกระบวนการต้องเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจหรือหน้าที่หลัก มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลัก ทั้งนี้ ควรอธิบายเน้นการมีแนวคิดอย่างไรในการออกแบบกระบวนการ และกระบวนการที่น่าเสนอมีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานใด
□	6.1.2	หน่วยงานมีการติดตามควบคุมกระบวนการที่ระบุไว้ในข้อ 6.1.1 อย่างไร (อธิบายวิธีการพร้อมระบุตัวอย่างที่นำมาใช้อย่างน้อย 1 ประเด็น คือ (1) เทคโนโลยีดิจิทัล (2) ข้อมูลและเครือข่ายที่ร่วมมือ)	>> ตัดประเด็น "ตัวชี้วัด" เนื่องจากซ้ำซ้อนกับประเด็นในข้อ 6.4.1 >> ควรอธิบายประเด็นที่ (1) มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอะไรในการติดตามควบคุมกระบวนการ เพื่อให้ ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ
□	6.1.3	หน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ เป็นอย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุม 3 ประเด็น คือ (1) เทคโนโลยีที่นำมาใช้ (2) กระบวนการที่ถูกยกระดับ (3) ผลงานที่โดดเด่น)	>> การอธิบายประเด็นที่ (3) ผลงานที่โดดเด่น ควรแสดงให้เห็นข้อมูลผลการดำเนินงาน ในลักษณะข้อมูลสถิติ หรือข้อมูลย้อนหลังเปรียบเทียบ เช่น พัฒนาระบบไลน์ เฟสบุ๊ค เพื่อใช้แก้ไขปัญหาและเพื่อใช้ประสานงานในกระบวนการใด การพิจารณาให้คะแนนหรือไม่จะพิจารณากระบวนการว่ามีการปรับปรุงเพิ่มเติมอย่างไร ข้อมูลต้องแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาการ เช่น ตัวเลขจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างไร เป็นต้น

ความหมาย

Checklist (6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ)

Basic	-การออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน รวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการ (Cross-boundary process) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	B1: วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร B2: วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน B3: ออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ รวมถึงสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ B4: วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร B5: กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ
		RB1: ระบบการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) ที่มีประสิทธิผล
Advance	-มีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยและข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผล	A1: ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ A2: ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการ และติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ A3: เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน
		RA1: หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานสอดคล้อง ประสาน เชื่อมโยงกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ
Significance	-การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็วฉับไวและตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Operational excellence)	S1: วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ S2: สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว S3: ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉับไว และทันท่วงที S4: ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ
		RS1: ผลลัพธ์จากจัดการกระบวนการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ สร้างคุณค่าที่ตอบสนองต่อประชาชนและประเทศอย่างยั่งยืน RS2: เป็นต้นแบบในการทำงาน ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนบทเรียนในการจัดการกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

6.2.1 หน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

(Advance)

กระบวนการหลัก คือ.....นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ

กระบวนการสนับสนุน คือ.....นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ

6.2.2 หน่วยงานมีการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดย.....

Basic

6.2.3 หน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Sig

นวัตกรรม คือ.....

ปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูง คือ.....

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

6.2.1 หน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้ใน กระบวนการหลัก เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การ ให้บริการอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุชื่อกระบวนการหลัก และนวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ **และช่วยทำให้ กระบวนการนั้นดีขึ้นอย่างไร**)

6.2.2 หน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้ใน กระบวนการสนับสนุน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การ ให้บริการอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุชื่อกระบวนการ สนับสนุน และนวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ **และช่วยทำ ให้กระบวนการนั้นดีขึ้นอย่างไร**)

6.2.3 หน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่สามารถแก้ไข ปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุ นวัตกรรม และปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูง

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

คำแนะนำเพิ่มเติม

□	6.2.1	หน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้ใน <u>กระบวนการหลัก</u> เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุชื่อ กระบวนการหลัก และนวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ และช่วยทำให้กระบวนการนั้นดีขึ้นอย่างไร)	>> "นวัตกรรม" เป็นการทำอะไรก็ได้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อ กระบวนการ เช่น การพัฒนาระบบ e-Service อะไรมาใช้ในกระบวนการใด และ เกิดผลดีขึ้นอย่างไร
□	6.2.2	หน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้ใน <u>กระบวนการสนับสนุน</u> เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุชื่อ กระบวนการสนับสนุน และนวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ และช่วยทำให้กระบวนการนั้นดีขึ้นอย่างไร)	>> กรณี <u>ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์</u> เช่น ไม่ชัดเจนว่ายกระดับประสิทธิภาพ อย่างไร รวมทั้งการตอบเพียงกิจกรรมย่อย เช่น การพัฒนาระบบสาร บรณดิจิทัลแทนเอกสาร การใช้ระบบ e-Signature ระบบประชุม ระบบดาวน์โหลดเอกสารจาก QR Code
□	6.2.3	หน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่สามารถแก้ไข ปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุ นวัตกรรม และปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูง)	>> "ปัญหาซับซ้อน" คือ ปัญหาที่กระทบกับผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง หลายกลุ่มในวงกว้าง

ความหมาย

Checklist (6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ)

Basic	-การบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการติดตามและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน	B1: วิเคราะห์ทบทวนกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ เพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการและบริการให้ดีขึ้น B2: สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรในระดับต่าง ๆ ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ B3: กำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ติดตามควบคุมการดำเนินการ และนำผลมาปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
		RB1: กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
Advance	การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ -กระบวนการหลัก -กระบวนการสนับสนุน -การบริการประชาชน -ความสะดวกและการสื่อสาร	A1: สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว A2: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ
		SA1: ผลผลิตและผลลัพธ์ของกระบวนการที่สร้างคุณค่าแก่ประชาชนและผู้รับบริการ
Significance	-การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตและการแก้ไขปัญหาในเชิงกระบวนการระดับองค์กร จนเกิดความเป็นเลิศนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคธุรกิจ (Public value)	S1: นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ S2: สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ S3: สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง
		RS1: นวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต บริการ และกระบวนการที่เกิดจากการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของหลายภาคส่วน RS2: ผลผลิตและผลลัพธ์ของกระบวนการที่นำไปสู่การสร้างผลกระทบสูงต่อยุทธศาสตร์ชาติในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสร้างความเป็นเลิศ

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน	
6.3.1  หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ ดังนี้	Basic
<input type="checkbox"/> กระบวนการหลักที่สำคัญ 2 ลำดับแรก - กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับแรก คือ..... ต้นทุน คือ.....เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่.. - กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับที่สอง คือ.....ต้นทุน คือ.....เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่ ระยะยาว ได้แก่	
<input type="checkbox"/> กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลำดับแรก - กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญลำดับแรก คือ..... ต้นทุน คือ.....เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่ ระยะยาว ได้แก่..... - กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญลำดับที่สอง คือ.....ต้นทุน คือ.....เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่ ระยะยาว ได้แก่	
6.3.2 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน โดยนวัตกรรมนั้น คือ..... โดยสามารถลดต้นทุน ได้อย่างไรระบุ.....	(Sig)
6.3.3  นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย (ระบุ)	Advance
<input type="checkbox"/> การกำหนดนโยบาย/มาตรการ คือ..... <input type="checkbox"/> การใช้เทคโนโลยี คือ..... <input type="checkbox"/> แบ่งปันทรัพยากร คือ.....	
6.3.4 หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยข้อมูลเทียบเคียงที่นำมาใช้คือ..... และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อย่างไรระบุ.....	Sig

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน	
<input type="checkbox"/> 6.3.1	หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการอย่างไร (อธิบายแนวคิดในการลดต้นทุน พร้อมระบุกระบวนการหลักที่สำคัญ 2 ลำดับแรก และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลำดับแรก โดยแต่ละกระบวนการให้อธิบายครอบคลุม 3 ประเด็น คือ (1) ชื่อกระบวนการ (2) ต้นทุนของกระบวนการ โดยรวม อธิบายพร้อมระบุตัวเลขโดยประมาณค่าใช้จ่าย (3) เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น และระยะยาว)
<input type="checkbox"/> 6.3.2	มีการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไรที่สอดคล้องกับข้อ 6.3.1 (อธิบายพร้อมระบุให้ครอบคลุม 4 ประเด็น ได้แก่ (1) การกำหนดนโยบาย/มาตรการ (2) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (3) การแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกันคืออะไร กับหน่วยงานใด โดยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานได้อย่างไร (4) นวัตกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อลดต้นทุน และผลการลดต้นทุน) ประเด็นละ 100 คะแนน ยกเว้นประเด็นที่ (4) 200 คะแนน
<input type="checkbox"/> 6.3.3	หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุให้ครอบคลุม 3 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในประเทศ/ต่างประเทศที่นำมาใช้พิจารณาแนวทางในการลดต้นทุน (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีในการลดต้นทุน (3) เกิดผลลัพธ์อย่างไรในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

- 6.3.1 หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการอย่างไร (อธิบายแนวคิดในการลดต้นทุน พร้อมระบุกระบวนการหลักที่สำคัญ 2 ลำดับแรก และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลำดับแรก โดยแต่ละกระบวนการให้อธิบายครอบคลุม 3 ประเด็น คือ (1) ชื่อกระบวนการ (2) ต้นทุนของกระบวนการโดยรวม อธิบายพร้อมระบุตัวเลขโดยประมาณ ค่าใช้จ่าย (3) เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น และระยะยาว)
- 6.3.2 มีการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไรที่สอดคล้องกับข้อ 6.3.1 (อธิบายพร้อมระบุให้ครอบคลุม 4 ประเด็น ได้แก่ (1) การกำหนดนโยบาย/มาตรการ (2) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (3) การแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกันคืออะไร กับหน่วยงานใด โดยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานได้อย่างไร (4) นวัตกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อลดต้นทุน และ ผลการลดต้นทุน) ประเด็นละ 100 คะแนน ยกเว้นประเด็นที่ (4) 200 คะแนน
- 6.3.3 หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุให้ครอบคลุม 3 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในประเทศ/ต่างประเทศที่นำมาใช้พิจารณาแนวทางในการลดต้นทุน (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีในการลดต้นทุน (3) เกิดผลลัพธ์อย่างไรในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน)

คำแนะนำเพิ่มเติม

- >> หากเป็นกระบวนการเดียวกับที่เสนอในปี 2566 ต้องระบุให้เห็นถึงการพัฒนาต่อยอดอย่างไร

>> "ต้นทุน" หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ รวมถึงทรัพยากรที่เกิดจากแหล่งงบประมาณทุกแหล่งทั้งภายในและภายนอกที่ได้รับมา ซึ่งมีการบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงตามหลักบัญชีเกณฑ์คงค้าง
- >> หากเป็นเรื่องเดียวกับที่เสนอในปี 2566 ต้องระบุให้เห็นถึงการพัฒนาต่อยอดอย่างไร
- >> หากเป็นกระบวนการเดียวกับที่เสนอในปี 2566 ต้องระบุให้เห็นถึงการพัฒนาต่อยอดอย่างไร

ความหมาย		Checklist (6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน)
Basic	-มีการวิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม	B1: วิเคราะห์ต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน B2: วางแผนงานและมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ต้นทุนและทรัพยากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว B3: ดำเนินการตามแผนการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน B4: วางระบบและกลไกการติดตามและควบคุมต้นทุนและทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร
		RB1: บุคลากรทุกระดับในองค์กรให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนงานและมาตรการในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ต้นทุนและทรัพยากร
Advance	-นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจาก -นโยบายการลดต้นทุน -การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย -แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน	A1: วิเคราะห์ความคุ้มค่าในด้านต้นทุนและทรัพยากร A2: นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือลดต้นทุน และแบ่งปันทรัพยากรในการปฏิบัติงาน A3: เชื่อมโยงหน่วยงานเครือข่ายภายนอกในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ต้นทุนและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน
		RA1: เพิ่มประสิทธิภาพหรือลดต้นทุนและทรัพยากรในการปฏิบัติงานขององค์กร
Significance	-การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนวัตกรรมในการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงในระดับประเทศและระดับนานาชาติ	S1: วิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนและทรัพยากรกับหน่วยงานเทียบเคียงในระดับประเทศและระดับนานาชาติ S2: นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมเพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพที่มีผลกระทบสูง
		RS1: เพิ่มประสิทธิภาพหรือการลดต้นทุนที่เชื่อมโยงกับการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ และการสร้างความยั่งยืนของการดำเนินงานในระยะยาว

6.4.1 หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ ★ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ ระบุ	(Advance)
<input type="checkbox"/> กระบวนการ คือ..... <input type="checkbox"/> ตัวชี้วัด คือ.....	
6.4.2 หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ ในด้านต่างๆ เช่น Basic	
- ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ คือ..... - ตัวชี้วัดด้านสังคม คือ..... - ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม คือ..... - ตัวชี้วัดด้านสาธารณสุข คือ.....	
6.4.3 ผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ คือ(อธิบายโดยสรุป)..... Sig	
★ 6.4.4 หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของการ ดำเนินงาน โดย Advance	
<input type="checkbox"/> มีการจัดการความเสี่ยง โดยความเสี่ยงนั้นคือ.....และจัดการโดยวิธีการ.....	
<input type="checkbox"/> เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินเพื่อให้การดำเนินการของ หน่วยงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉินคือ.....และ มีการ เตรียมการ เพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมรับมือภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าว โดย	

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

- 6.4.1 หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัด ดังนี้
 (1) ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มี
 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศใน
 ด้านต่าง ๆ คืออะไร
 (อธิบายพร้อมระบุตัวชี้วัดในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านเศรษฐกิจ
 ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณสุข และด้านอื่น ๆ)
 (2) ตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator)
 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ
 คืออะไร
 (อธิบายพร้อมระบุกระบวนการ และตัวชี้วัด)
- 6.4.2 หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อ
 ประสิทธิภาพของ**กระบวนการ** โดยมีการจัดการความเสี่ยง**ของกระบวนการ**
 อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุความเสี่ยงและวิธีจัดการความเสี่ยง**ของ**
กระบวนการ) และมีการเตรียมความพร้อม
 เพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินเพื่อให้การดำเนินการของหน่วยงาน
 เป็นไปอย่างต่อเนื่องอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน และ
 แนวทางการเตรียมการเพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมรับมือภัยพิบัติและภาวะ
 ฉุกเฉินดังกล่าว)
- 6.4.3 ผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่
 สำคัญ เป็นอย่างไร (อธิบาย**ผลการดำเนินงานสำคัญที่บรรลุเป้าหมาย หรือ**
ส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยสรุป พร้อมระบุ
 ยุทธศาสตร์ชาติสำคัญ**ที่เกี่ยวข้อง**)

Leading Indicators = ตัวชี้วัดที่เป็นเหตุจะช่วยทำให้ทราบล่วงหน้าว่าจะเกิดปัญหา
 อะไรขึ้น ส่วนมากวัดประสิทธิภาพของกระบวนการ

Lagging Indicators = ตัววัดสุดท้ายของกระบวนการที่จะทำให้ทราบถึงประสิทธิผล
 ของกระบวนการ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

คำแนะนำเพิ่มเติม

□	<p>6.4.1 หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัด ดังนี้ (1) ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่าง ๆ คืออะไร (อธิบายพร้อมระบุตัวชี้วัดในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณสุข และด้านอื่น ๆ) (2) ตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการคืออะไร (อธิบายพร้อมระบุกระบวนการ และตัวชี้วัด)</p>	<p>>> “Leading Indicators” = ตัวชี้วัดที่เป็นเหตุจะช่วยทำให้ทราบล่วงหน้าว่าจะเกิดปัญหาอะไรขึ้น ส่วนมากวัดประสิทธิภาพของกระบวนการ >> “Lagging Indicators” = ตัววัดสุดท้ายของกระบวนการที่จะทำให้ทราบถึงประสิทธิผลของกระบวนการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ประหยัด) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน >> “Leading Indicators” = จำนวนข้อร้องเรียน/จำนวนข้อร้องเรียนที่จัดการได้ตามเวลาที่กำหนด/จำนวนข้อร้องเรียนที่จัดการเกินระยะเวลาที่กำหนด >> “Lagging Indicators” ร้อยละข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้สำรวจภายในเวลาที่กำหนด ร้อยละความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</p>
□	<p>6.4.2 หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของกระบวนการ โดยมีการจัดการความเสี่ยงของกระบวนการอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุความเสี่ยงและวิธีจัดการความเสี่ยงของกระบวนการ) และมีการเตรียมความพร้อม เพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินเพื่อให้การดำเนินการของหน่วยงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน และแนวทางการเตรียมการเพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมรับมือภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าว)</p>	<p>>> ค.เสี่ยงด้านกระบวนการที่สามารถรับมือได้ และมีแนวทางควบคุมความเสี่ยงของกระบวนการอย่างไร >> ความเสี่ยงภาวะฉุกเฉิน ห้ามไม่ให้เกิดไม่ได้</p>
□	<p>6.4.3 ผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญเป็นอย่างไร (อธิบายผลการดำเนินงานสำคัญที่บรรลุเป้าหมาย หรือส่งเสริมขีดความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศโดยสรุป พร้อมระบุยุทธศาสตร์ชาติสำคัญที่เกี่ยวข้อง)</p>	<p>>> อธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ และควรยกตัวอย่างผลงานที่โดดเด่นบรรลุเป้าหมายหรือส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ กระบวนการสำคัญขององค์การ โดยมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือสามารถเทียบเคียงได้อย่างไร</p>

ความหมาย

Checklist (6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ)

Basic

- การติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลักและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชน
- การติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ภายในของส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชน
- การติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลักและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชน^[SEP]
- การติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ภายในของส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชน

B1: กำหนดตัววัดเพื่อติดตามและควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนในทุกระดับของหน่วยงาน
 B2: ติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลักและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 B3: ติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ภายในของส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RB1: ข้อมูลสารสนเทศจากการติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนมีความพร้อมสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร

Advance

การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์กรโดย

- การจัดการความเสี่ยง
- การติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูลทั้งในเชิงป้องกันและเชิงรุก
- การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกระบวนการและนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที

A1: วิเคราะห์เชื่อมโยงผลกระทบของตัววัดนำ (Leading) และตัววัดตาม (Lagging) ในระดับต่างๆ ขององค์กรกับการบรรลุตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์อย่างครอบคลุม
 A2: จัดการความเสี่ยงให้มีความครอบคลุมและรองรับกับสถานการณ์และความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้น
 A3: เตรียมพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย

RA1: ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการที่บูรณาการเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ทางยุทธศาสตร์ที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและประชาชน

Significance

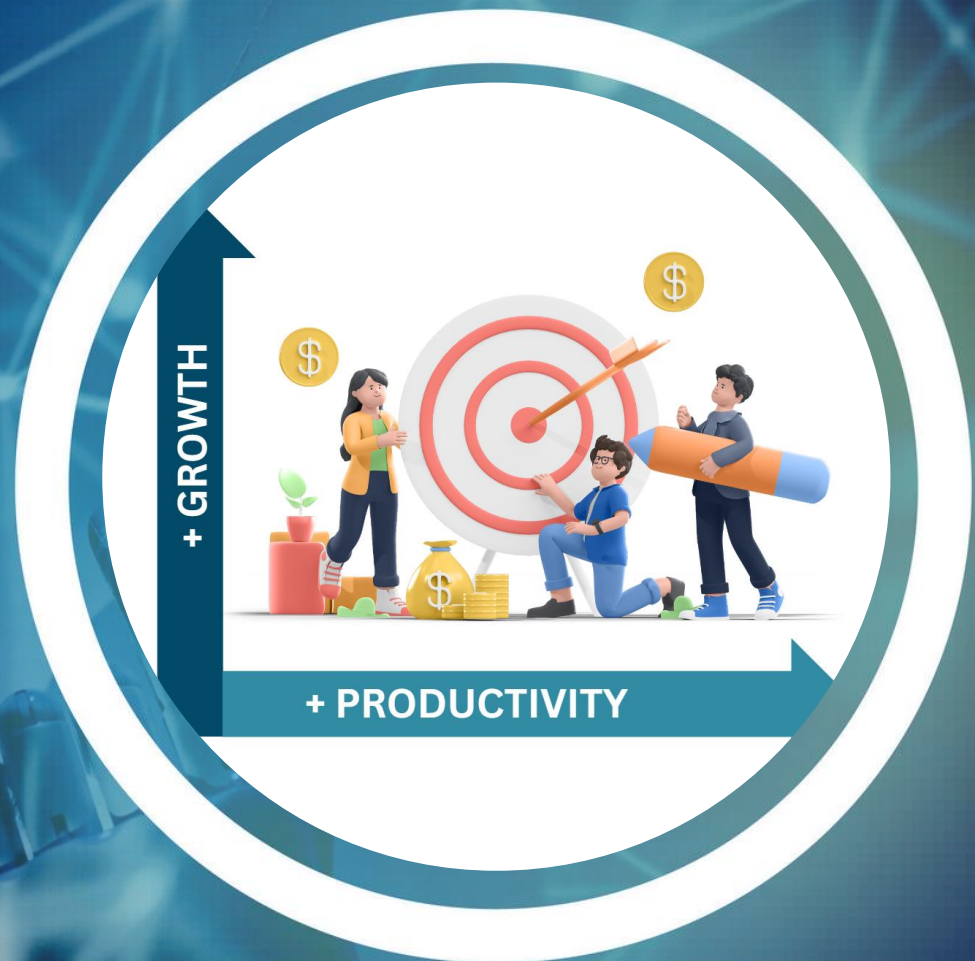
- การประสานงานและบูรณาการของกระบวนการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม ตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม

S1: วิเคราะห์เชื่อมโยงผลกระทบของตัววัดในระดับต่างๆ ขององค์กรกับยุทธศาสตร์ชาติ การสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และการสร้างความยั่งยืนในระยะยาว
 S2: บูรณาการเชื่อมโยงสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่ายและภาคประชาชนเพื่อสร้างนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม ตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม

RS1: ประสิทธิภาพจากการดำเนินงานขององค์กรที่สร้างผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติอย่างชัดเจน

หมวด 7

ผลลัพธ์การดำเนินการ



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ตัววัดผลลัพธ์ควรสะท้อนผลการดำเนินการของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ เป็นตัววัดสำคัญที่บอกถึงผลที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลกับการดำเนินการในหมวดต่าง ๆ มีการตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย และประสิทธิผลของการบรรลุเป้าหมาย

7.1 ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ



7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน



7.3 ด้านบุคลากร



7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ



7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม



7.6 ด้านประสิทธิภาพการจัดการกระบวนการ



ระบุตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ <5 %

ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย >= 5% - < 10%

ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย >= 10%

- ตัววัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ*
- ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์
- การบรรลุนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก
- การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- เครือข่ายความร่วมมือ* (หน่วยนโยบาย) (ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของเครือข่าย)**

- นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ* (หน่วยบริการ) (ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ)**

- นวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร
- การเรียนรู้และการพัฒนา

- ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง
- ผลลัพธ์ความผูกพันของบุคลากร

- รางวัลที่หน่วยงานของรัฐได้รับจากองค์การภายนอก
- รางวัลที่ได้รับจากจากหน่วยงานภายในในระดับกรม/ระดับกระทรวง
- ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่าง ๆ

- ผลจากการนำ Best practice ไปขยายผลภายในองค์การ
- ตัววัดการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้น

- ผลกระทบการดำเนินการในภารกิจหลักที่มี **สามารถวัดผลกระทบที่เกิดต่อ**
 - ด้านเศรษฐกิจ
 - ด้านสาธารณสุข
 - ด้านสังคม
 - ด้านสิ่งแวดล้อม

- การบรรลุผลตัววัดร่วม

- ต้นทุนที่ลดลงในภาพรวม
- นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ* (ร้อยละของการปรับปรุงกระบวนการโดยใช้เทคโนโลยี)** จังหวัด และองค์การมหาชน (ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ)**กรม (ผลประเมินของ สพว.)
- ประสิทธิภาพของกระบวนการ* (Open Data**, Digitized Data)**
- ประสิทธิภาพการเตรียมพร้อมและบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ

เงื่อนไขการรายงานและเกณฑ์การประเมินหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ใหม่)



01

ตัววัดทุกตัวที่รายงานต้องเป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

เป็นผลงานเชิงประจักษ์ สามารถตั้งเป้าหมาย วัดผลการปรับปรุง เพื่อคำนวณระดับจากการพัฒนา

กรณีตัววัดที่เป็นค่าร้อยละให้ระบุที่มาของการคำนวณร้อยละ (ตัวหารว่าเทียบจากอะไร)

ตย.ที่ไม่ได้คะแนน เช่น ระดับความสำเร็จ เป็นต้น



02

กำหนดให้หน่วยงานรายงานผลตัววัดมิถิละไม่เกิน 5 ตัว

- ตัวชี้วัดในกลุ่มของภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ เป็นตัววัดบังคับให้หน่วยงานรายงานผลไม่เกิน 3 ตัวชี้วัด และรายงานตัวชี้วัด **
- ตัววัดในกลุ่มอื่นๆ เลือกรายงานได้ตามความเหมาะสม โดยในแต่ละกลุ่มตัววัดให้รายงานได้ไม่เกิน 2 ตัว



03

การรายงานผลในแต่ละมิติ

ไม่รายงานตัววัดซ้ำในกลุ่มเดียวกัน หรือข้ามกลุ่มมิติ(แม้เปลี่ยนหน่วยวัดก็ตาม)

**กรณีรายงานซ้ำจะไม่พิจารณาให้คะแนน



04

ตัววัดทุกตัวต้องตั้งเป้าหมายท้าทาย (เป้าหมายในปัจจุบันต้องดีกว่า ค่าเฉลี่ยของ 2 ปีก่อนหน้า)

ระดับการบรรลุของตัววัดในปีปัจจุบัน

- ไม่เกินร้อยละ 5 คะแนนเท่ากับ 300 คะแนน เป็นระดับพื้นฐาน (basic)
- มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกิน ร้อยละ 10 คะแนนเท่ากับ 400 เป็นระดับก้าวหน้า (Advance)
- เกินกว่าร้อยละ 10 คะแนนเท่ากับระดับเกิดผล (significance)

เป็นเงื่อนไขเกณฑ์การให้คะแนน



05

ให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการของตัววัด 3 ปี

เพื่อให้เห็นแนวโน้ม (การบรรลุในระดับ Significance)

กรณีตัววัดเพิ่งทำปีแรก จึงไม่มีการเก็บ 3 ปี หากมีตัววัดใหม่ แม้ผลดำเนินการดี แต่จะไม่ได้คะแนน 500 และหากพิจารณาแล้ว ไม่ใช่ตัววัดใหม่ เนื่องจากเป็นงานประจำ จะปรับเป็น 0 คะแนน

7.1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งตัววัด ที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผน

7.1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งตัววัด ที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. ตัววัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ (ไม่น้อยกว่า 2 ตัว ไม่เกิน 3 ตัว)*	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามภารกิจหลัก/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้เกินเกณฑ์ยากจน (พช.) - มูลค่าผลผลิตปาล์มน้ำมันของเกษตรกรแปลงใหญ่ - ร้อยละของปริมาณผลไม้สดส่งออกจากการปรับปรุงประกาศกรมวิชาการเกษตรตามพิธีสารการนำเข้าและส่งออกผลไม้สดระหว่างไทยจีน - จำนวนนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสุขภาพที่คิดค้นใหม่หรือที่พัฒนาต่อยอด
2. ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์ ★	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - มูลค่าการลงทุนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - จำนวนโครงการที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วนของประชาชนและดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลได้บรรลุวัตถุประสงค์และทันเวลาที่กำหนด - ร้อยละของหมู่บ้านชุมชนที่ไม่พบปัญหายาเสพติด - ร้อยละของจำนวนใบรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ของจังหวัดจากจำนวนคำขอที่ยื่นขอรับการรับรองฯ และใบได้รับใบรับรอง)
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย ★	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของการตรวจสอบข้อเท็จจริง/เรื่องสืบสวน/คดีพิเศษที่จัดการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในคดีการค้ำมนุษย์ - จำนวนคดีอาญากรรมความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกายและเพศ (ใช้ผลดำเนินการ 2 ปี 2562 กับ 2563 เป็นฐานในการตั้งค่าเป้าหมาย) จังหวัด - จำนวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
4. การบรรลุนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนแปลงที่ราชพัสดุที่นำไปทำประโยชน์สาธารณะ - ร้อยละของศูนย์นิติธรรมชุมชนที่สามารถดำเนินการกิจ/บริการช่วยเหลือให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรม - ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ตามแนวพระราชดำริและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง - ระดับของการละเมิดกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา (ต่ำกว่าระดับ 3) กรณีตัวอย่างจังหวัด - ร้อยละผู้ป่วยสโตนที่ได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที (แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด)

7.1.1 ไม่นับเรื่องคะแนน ITA เนื่องจากไม่ใช่ภารกิจหลัก ยกเว้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้โดยตรง

7.1.2 ไม่นับตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จตามแผนหรือร้อยละการบรรลุเป้าหมายในแผน

7.1.3 คัดตัวอย่างธรรมาภิบาล กรมสรรพสามิต

ควรวัดความสำเร็จเชิงคุณภาพ >> จำนวนกฎหมายที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ ที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมระบุชื่อกฎหมาย และความสำเร็จของกฎหมายคืออะไร

7.1.4 ไม่ใช่วัดภาพรวมของแผน แต่ต้องการวัดความสำเร็จของตัววัดที่ระบุในยุทธศาสตร์ หรือตัววัดเป้าประสงค์

7.2 ตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจาก การบริการหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก ★	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลักของหน่วยงาน - ร้อยละความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax Application - ร้อยละความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย - ร้อยละความพึงพอใจของการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน กองบัญชาการกองทัพไทย
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ* (หน่วยบริการ)	ตัวชี้วัดของการบรรลุผล การพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ** - ร้อยละของการบริการที่ได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น - ร้อยละของผู้รับบริการที่ขอรับบริการและข้อมูลผ่านระบบออนไลน์
7.2.2 จากข้อ 3.3 นวัตกรรมตอบสนองผู้รับบริการฯ		
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ - ร้อยละความพึงพอใจของการจัดการข้อร้องเรียนแบบทันทีทันใด - ร้อยละของเรื่องที่ร้องเรียนซ้ำลดลง
4. เครือข่ายความร่วมมือ* (หน่วยนโยบาย) ★	ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของเครือข่าย** - ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของสมาชิกเครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของส่วนราชการ - ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - จำนวนเครือข่ายความร่วมมือที่มาจากหลากหลายภาคส่วน (ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาคประชาสังคม ส่วนราชการ ท้องถิ่น) ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาสำคัญในพื้นที่
วัดจากโครงการที่ต้องมีเครือข่ายที่สำคัญ ไม่ใช่ เครือข่ายหน่วยงานที่มาทำงาน แต่เป็นเครือข่ายที่เกิดจากการรวมกลุ่ม ถ้าร่วมกันทำชั่วคราวไม่นับ		
5. ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการของส่วนราชการ	ตัวชี้วัดของการสำรวจความเชื่อมั่นผลต่อผลการดำเนินการของส่วนราชการ	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสามารถในการดำเนินการตามกฎหมาย

7.3 ตัวชี้วัดด้านบุคลากร

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและส่วนราชการที่มีสมรรถนะสูง

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. นวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน) ★	ตัวชี้วัดของการพัฒนา นวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของ หน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของโครงการปรับปรุงกระบวนการจนได้รับรางวัล (ระบุภายในหน่วยงานหรือภายนอกหน่วยงาน) - จำนวนเทคโนโลยีดิจิทัล (Application/เทคโนโลยีวิจัย/ระบบสารสนเทศ) ที่ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้น โดยบุคลากรภายในหน่วยงาน - จำนวนผลงานนวัตกรรมประเภทบุคคล/กลุ่มบุคคลที่ได้เข้าร่วมการประกวดรางวัลเพชรสรรพสามิต - จำนวนผลงานรางวัลนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร/กลุ่มบุคคล
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา* ★	ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของ หน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ดัชนีการพัฒนาศมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร (digital capability) **(ผลประเมินตัววัดย่อยของ สพร.) - ร้อยละของบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ/ผู้บริหารหน่วยงาน (สอดคล้องกับแผนพัฒนาผู้นำองค์กร) - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับทุนพัฒนาทักษะ/ขีดความสามารถ (ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอก หน่วยงาน) - ร้อยละของก้านัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพในระดับผลคะแนนที่กำหนด
3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง ★	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากร และความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งระดับนานาชาติ	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของบุคลากรที่มีการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) - จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญ และได้รับการแต่งตั้งร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในระดับนานาชาติ - ร้อยละของบุคลากรที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานไปนำเสนอผลงานวิชาการ/นวัตกรรมในระดับชาติและนานาชาติ (ไม่นับการไปร่วมประชุม)
4. ความผูกพันของบุคลากร ★	ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของบุคลากรที่ร่วมเป็นอาสาสมัครที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน - ร้อยละของการลาออกของบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง - ร้อยละของความสำเร็จของการบรรลุตัววัดตามพันธกิจหลักที่เกินค่าเป้าหมาย - จำนวนบุคลากรที่ได้รับประกาศเกียรติคุณยกย่อง/รางวัลจากหน่วยงานภายนอก

7.4 ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. รางวัลที่ได้รับจากภายนอก	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของ หน่วยงานที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุง การบริการและการบริหารจัดการองค์การ	<ul style="list-style-type: none">- จำนวนรางวัลที่ได้รับจาก หน่วยงานภายนอก (เช่น จำนวนรางวัลเลิศรัฐจากสำนักงาน ก.พ.ร.)- จำนวนรางวัลหน่วยงานต้นแบบที่ได้รับมอบจากหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก
2. การนำ best practices ไปขยายผลภายในองค์การ/ ภายนอกองค์การ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของหน่วยงานที่เป็น Best practice และไปขยายผลในองค์การ/นอกองค์การ ขยายผลได้จริง	<ul style="list-style-type: none">- จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลและนำไปขยายผลสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์การ- จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลและเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นนำไปขยายผลได้จริง- จำนวนโครงการนวัตกรรมสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาคุณภาพด้วยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น KAIZEN, GovLab, Hackathon ที่นำไปขยายผลได้จริง
3. รางวัลที่ได้รับจาก ส่วนราชการภายในระดับกรม/ ระดับกระทรวง	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของหน่วยงาน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none">- รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ส่วนราชการย่อยในสังกัด- รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรม/หน่วยงานในสังกัด	<ul style="list-style-type: none">- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากการเสนอขอรับรางวัลเพชรอายุรักษ์ของกระทรวงการคลัง

7.4.3 เป็นรางวัลระดับองค์กร ไม่ใช่รางวัลที่ให้แก่บุคคล

7.4 ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
4. ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่าง ๆ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/ระดับนานาชาติ	<ul style="list-style-type: none">- ผลการจัดระดับ ITA อยู่ในระดับ A ขึ้นไปและมีผลคะแนนดีขึ้น- สมรรถนะผลของโครงการริเริ่มตามมาตรการรัฐบาล เช่น การลดลงของ Carbon Neutral (Net Zero)- การได้รับการรับรองมาตรฐานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เช่น ISO, HA
5. ตัววัดการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้น	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการแข่งขัน และได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้นในด้านที่หน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง	<ul style="list-style-type: none">- อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย ด้านการแข่งขันทางดิจิทัล (IMD World Digital Competitiveness Ranking)- ดัชนีความสามารถทางการแข่งขันระดับโลกด้านระดับการพัฒนาของส่วนราชการ (Global Competitiveness Index : GCI) ที่จัดทำโดย WEF- ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้าระหว่างประเทศ (E-Government Development Index: EGDI) ที่ดีขึ้น- การจัดอันดับของการค้าต่างประเทศ (International Trade)- การจัดอันดับของการจ้างงาน (Employment) <p style="text-align: center;">การรับรอง ISO ไม่ใช่การวัดการจัดอันดับในระดับนานาชาติ</p>

7.5 ตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ

7.5.1 ตัววัดร่วม ระบุ ร่วมกับใคร

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. การบรรลุผลของตัววัดร่วม*	ตัวชี้วัดของการบรรลุความสำเร็จ ในกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลาย หน่วยงาน (Joint KPI)	<ul style="list-style-type: none"> - ดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) - คุณภาพน้ำของลำคลองตามโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลองที่ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น (พอช./กทม./กรมชลประทาน/กรมส่งเสริมสหกรณ์) (ค่าBOD) - อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนต่อประชากรแสนคน อธิบายข้อมูลเพิ่มเติม : เป็นตัวชี้วัดร่วม 3 กระทรวง (กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม) - ความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai)
<p>7.5.2 – 7.5.5 นิยาม “ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม” เป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินการและมี impact ต่อยุทธศาสตร์ชาติ</p> <p>ซึ่งตัววัดต้องเชื่อมโยงถึงการจัดการที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรในภาพรวมในวงกว้าง เช่น ผลกระทบในระดับประเทศ/ภูมิภาค/พื้นที่ในวงกว้าง/ยุทธศาสตร์ชาติ เป็นต้น</p>		
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลัก	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนที่สูงขึ้น - มูลค่าการส่งออกของผลิตภัณฑ์ส่งออกสุขภาพที่สูงขึ้น - มูลค่าผลผลิตสินค้าเกษตรต่อหน่วยเพิ่มขึ้นเฉลี่ย
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อ ด้านสังคม จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของ ส่วนราชการ	<ul style="list-style-type: none"> - สัดส่วนผู้พิการที่ได้รับการจ้างงานจากมาตรการภาษีส่งเสริมการจ้างงานคนพิการและยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา - จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับการจ้างงานตามจากมาตรการภาษีการจ้างงานผู้สูงอายุ - อัตราการบริโภคยาสูบของประชากรไทยที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข ★	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - ปริมาณน้ำตาลเฉลี่ยของสินค้าเครื่องดื่มทุกประเภทที่ลดลงจากมาตรการภาษีสรรพสามิต - มูลค่าการจับกลุ่มสินค้าปศุสัตว์ที่ผ่านเข้ามาโดยไม่ถูกต้อง
5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม ★	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากกิจกรรมส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม - จำนวนยานยนต์ไฟฟ้า (EV/Hybrid) สะสมภายในประเทศที่เพิ่มขึ้น จากมาตรการภาษีสรรพสามิต - จำนวนธนาคารปูอินทรีย์ - จำนวนครัวเรือนที่ถูกจัดสรรที่อยู่ลดปริมาณการลกล้า

7.6 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการจัดการกระบวนการ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. ต้นทุนที่ลดลงในภาพรวม	ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none">- ต้นทุนที่ลดลงจากการนำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริการ- ต้นทุนการผลิตที่ลดลงจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคนิคการผลิตเหรียญแบบใหม่- ต้นทุนที่ลดได้จากการนำนโยบายการประหยัดพลังงานของหน่วยงานไปสู่การปฏิบัติ- ต้นทุนของกระบวนการหลัก/กระบวนการสำคัญที่ลดลงจากการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมเข้ามาใช้ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน- ต้นทุนของกระบวนการสนับสนุนที่ลดลงจากการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมเข้ามาใช้ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน
<p>สอดคล้องกับการลดต้นทุนของกระบวนการ (เชื่อมโยงมาจาก 6.3) หากเป็นการลดต้นทุนระดับกิจกรรม จะไม่ได้คะแนนไม่ให้คะแนน</p>		
2. ประสิทธิภาพการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ	ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none">- ร้อยละของระบบความปลอดภัยที่ได้รับการทดสอบการเจาะระบบ (Cyber Security)- จำนวนครั้งของการเกิด downtime ของระบบ ICT- ร้อยละของระยะเวลาการฟื้นฟูระบบ/กลับเข้ามาสู่ภาวะปกติตามแผนการบริหารความต่อเนื่อง- จำนวนครั้งของการถูกบุกรุกและสามารถป้องกันได้สำเร็จ- จำนวนครั้งของการถูกบุกรุกและระดับความปลอดภัยที่ยอมรับได้- ร้อยละของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่ได้รับการตรวจสอบความพร้อม- ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการอบรมมาตรฐานด้านความปลอดภัย

7.6 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการจัดการกระบวนการ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
<p>3. นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ*</p> <p>★</p>	<p>ผลการปรับปรุงกระบวนการจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*</p> <p>ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของการปรับปรุงกระบวนการโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่** (จังหวัด และองค์การมหาชน) - ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ** (กรม) ** (ผลประโยชน์ของ สพร.) - จำนวนนวัตกรรมที่ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านงบประมาณ เช่น ทุนการศึกษาด้านงบสวัสดิการ เช่น สวัสดิการ เป็นต้น - จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาและนำมาประยุกต์ใช้ในงาน - ร้อยละของกระบวนการที่ได้รับการพัฒนาสู่ Digital อย่างสมบูรณ์ (smart back office)
<p>4. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*</p>	<p>ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการจัดการกระบวนการ</p> <p>ร้อยละของชุดข้อมูลฯ ต้องระบุจำนวนชุดข้อมูล/ฐานข้อมูลทั้งหมดตามพันธกิจหลัก</p> <p>"ข้อมูลดิจิทัล" คือ ข้อมูลที่ได้จัดทำ เก็บ จำแนกหมวดหมู่ ประมวล ใช้ปกปิด เปิดเผย ตรวจสอบ ทำลาย ด้วยเครื่องมือหรือวิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล</p> <p>"ข้อมูลเปิดภาครัฐ" คือ ข้อมูลหน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยต่อสาธารณะตามกฎหมายฯ</p> <p>"ชุดข้อมูล" คือ การนำข้อมูลจากหลายแหล่งมารวบรวม เพื่อจัดเป็นชุดให้ตรงตามลักษณะโครงสร้างของข้อมูล</p> <p>ดังนั้น ร้อยละของชุดข้อมูลดิจิทัลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ หน่วยงานต้องวิเคราะห์ในภาพรวมองค์กรว่ามีชุดข้อมูลที่ต้องเปิดเผยจำนวนเท่าไร ก็ระบุจำนวนทั้งหมด แล้วผลดำเนินการเราทำได้แล้วจำนวนเท่าไร คำนวณเป็นค่าร้อยละ ส่วนช่องทางได้ทุกช่องทางที่สาธารณะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนสิทธิบัตร - ฐานข้อมูลความรู้จากกระบวนการจัดการเรียนรู้ (KM) - จำนวนผู้ขอรับบริการที่เพิ่มขึ้นจากการปรับปรุงกระบวนการ และข้อมูลข่าวสาร - ร้อยละของชุดข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการอื่นได้ - ร้อยละของชุดข้อมูลดิจิทัลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (Open Data)** - ร้อยละของฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบ Digitized** <p>Digitize เป็นการแปลงข้อมูลชนิดดิจิทัล (digital) หรือข้อมูลเชิงตัวเลข เพื่อให้คอมพิวเตอร์รับไปประมวลผลได้ ดังนั้น ร้อยละของฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบ Digitized อย่างน้อยต้องสามารถนำไปวิเคราะห์ต่อได้ในรูปแบบ Excel ทั้งนี้ ให้มองข้อมูลทั้งหมดในภาพรวมขององค์กร</p>

จุดเน้นและข้อควรระวัง

- หมวด 7 ผลลัพธ์ปี 66 และข้อมูลย้อนหลัง 2 ปี
- หมวด 1-6 ทุกข้อที่ตอบต้องเป็นผลการดำเนินงานในรอบปี งปม 66 ถึงปัจจุบัน และหากเป็นเรื่องเดิมกับปี 66 ให้ระบุความแตกต่างในประเด็นที่พัฒนาเพิ่มเติมจากปีที่ผ่านมา
- ยึดหลักการเรียนรู้ Learning และพัฒนาการ ไม่ใช่แค่ตอบเหมือนเดิมกับปีที่ผ่านมา



คลินิกให้คำปรึกษาการประเมิน หมวด 4 – 7



ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย

รศ.ดร.โชติชนะ วิไลลักษณ์

ผศ.กพญ.รัชฎา ฉายจิต



พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE