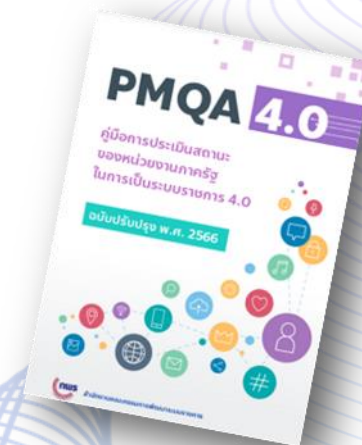


แนวทางการประเมินตามตัวชี้วัด PMQA 4.0



ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- การคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic thinking)
- การเปิดเผยข้อมูลโดยที่ประชาชนไม่ต้องร้องขอ (Public data accessibility)
- การแบ่งปันข้อมูลของส่วนราชการ (Public shared service)
- การลดต้นทุนในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Cost competitiveness)
- การออกแบบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ (End to end process driven)
- ความรับผิดชอบต่อสาธารณะและความโปร่งใส (Public accountability & transparency)



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- การตอบสนองความต้องการอย่างทันทีทั่วถึง (Responsiveness)
- การใช้ความต้องการของประชาชนเป็นตัวขับเคลื่อนการทำงาน (Demand driven)
- การเข้าถึงบริการสาธารณะ (Public accessibility)
- การมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชน (Result oriented)
- การยกระดับพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น (Service improvement)
- การออกแบบงานบริการระดับบุคคล (Service personalization)
- การสร้างความพอใจให้กับภาคประชาชน (Happy citizen)



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน (Digitalization)
- การคิดค้น/นำนวัตกรรมมาใช้ในการยกระดับการทำงาน/งานบริการ (Innovation)
- การพัฒนาบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง (Workforce capability)
- กระบวนการแก้ปัญหาที่ต้องใช้องค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ (Problem solving)
- ความคล่องตัวในการทำงาน (Agility)



ระบบราชการ 4.0

ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



Collaboration
การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation
การสร้างนวัตกรรม



Digitalization
การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

จุดเน้นในการปรับปรุงเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0



หมวด 1 การนำองค์การ

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการดำเนินการวิเคราะห์ คาดการณ์ และนำไปสู่การตัดสินใจ ที่เกิดผลกระทบสูง (impact) ของผู้บริหาร/ผู้นำ



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

แผนยุทธศาสตร์ ที่รองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล และเพิ่มขีดความสามารถขององค์การ และรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ สร้างนวัตกรรม ความพึงพอใจ และความผูกพันของประชาชน ผู้รับบริการกับหน่วยงาน



หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การกำกับข้อมูลที่ดี (Data Governance) และความสามารถในการนำเทคโนโลยีวิเคราะห์ และเชื่อมโยงข้อมูล ไปใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

การจัดการบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลง ทักษะหน้าที่ และลักษณะงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีสมรรถนะสูง



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

คงเดิม



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เน้นตัวชี้วัดการดำเนินงานที่สะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

หมวด 1 การนำองค์การ (ใหม่)

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรมทุกระดับ ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



Basic (A&D)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
ตอบสนองพันธกิจ

Advance (Alignment)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ

Significance (Integration)

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรม
ที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน

1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส

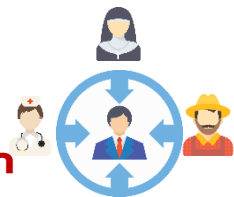


นโยบายการป้องกันทุจริตและระบบ
กำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ กำกับ
ติดตาม และรายงานผลต่อสาธารณะ

มีการประเมิน ปรับปรุง
เพื่อสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน การสร้างการมีส่วนร่วมจาก เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก



สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม
ของบุคลากรภายในและ
การสร้างเครือข่ายภายนอก

การส่งเสริมให้เกิดการตั้งเป้าหมาย
ท้าทาย และเกิดความร่วมมือ
และนวัตกรรมของกระบวนการและ
การบริการ

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายก่อให้เกิด
เครือข่ายความร่วมมือทั้งภายใน
และภายนอก ที่ส่งผลกระทบสูงที่
สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อน

1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



ติดตามตัวชี้วัดและ
ผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การใช้กลไกการสื่อสารและ
เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่
การแก้ไขปัญหาอย่างทันกาล

ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ
ในการคาดการณ์ ผลกระทบระยะสั้น
และระยะยาวที่ส่งผลกระทบต่อ
สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

1.1.1	ผู้บริหารกำหนดทิศทางในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น) (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) (ระบุน้อย 2 ด้าน) - ด้านเศรษฐกิจ เช่น..... - ด้านสังคม เช่น..... - ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น..... - ด้านสาธารณสุข เช่น.....	(Advance)
1.1.2	ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบัน โดยทิศทางขององค์การคือ	Basic
1.1.3	ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น)	(Sig)
1.1.4	ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของ หน่วยงาน ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น..... (Advance)	
1.1.5	ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตาม พร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	(Sig)

แนวทางการดำเนินงาน

Basic

- กำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจน **ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่** ผ่านการวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ (SWOT) เช่น นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจ ปัญหาและ **ความต้องการของผู้รับบริการ**
- สื่อสาร (สองทาง) และถ่ายทอดทิศทางองค์กรและการตัดสินใจ **สำคัญ** (ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็ว) ไปสู่ทุกระดับเพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ ปฏิบัติตามได้ถูกต้อง
- ตั้งใจ**และสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการเรียนรู้ระดับบุคคล/องค์การ เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายองค์กร

Advance

- สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และสร้าง **ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ** (ตัวอย่างยุทธศาสตร์ที่สร้างขีดความสามารถของประเทศ)
- พิจารณาและคำนึงถึง **ผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวก(เกิดประโยชน์) และเชิงลบ(เกิดโทษ)** ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้มั่นใจว่าทิศทางองค์กรจะเกิดประโยชน์สูงสุด (แสดงให้เห็นว่าประชาชนจะได้ประโยชน์อะไร หรือ เกิดนวัตกรรมอะไรเพื่อประชาชน)

Significance

- สร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน** (สร้างหรือปลูกฝังบุคลากรให้มีการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีจิตบริการ การตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง)
- สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดนวัตกรรมที่มุ่งเน้นประชาชน** เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรม การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน (Innovation, Citizen centric)
- เตรียมการเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลง(พร้อมตัวอย่าง) หรือ การนำปัญหาพื้นที่มาแก้ไขจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ความหมาย		Checklist
Basic	- ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้าง <u>ความยั่งยืน</u> โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจ และภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based) - มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำองค์การเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งส่วนราชการ	B1: ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์การที่ตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ B2: ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทางและการตัดสินใจที่สำคัญแบบสองทิศทางไปสู่ทุกระดับภายในองค์กร B3: ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่งเสริมนวัตกรรมและการเรียนรู้ของบุคลากร B4: ผู้บริหารติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
		RB1: ทิศทางองค์กรที่ชัดเจนสอดคล้องกับพันธกิจ สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ขององค์กร RB2: บุคลากรมีความเข้าใจทิศทางและให้ความร่วมมือผลักดันและขับเคลื่อน RB3: มีสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่งเสริมนวัตกรรมและการเรียนรู้ของบุคลากร
Advance	- ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (Alignment with National Strategies)	A1: ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ A2: ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง A3: ผู้บริหารได้นำผลการทบทวนมาปรับปรุงและพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่ A4: ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสาร สนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน
		RA1: ทิศทางองค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และความเปลี่ยนแปลงด้านยุทธศาสตร์ RA2: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาคประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อน RA3: เกิดนวัตกรรมในการพัฒนากระบวนการหรือการให้บริการของส่วนราชการ
Significance	- ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ สอดรับกับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์พื้นที่ สร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน (Innovation, Citizen-centric)	S1: ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน S2: ผู้บริหารคาดการณ์ผลกระทบการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น S3: ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์การไปสู่ประชาชนและสังคม
		RS1: ทิศทางองค์กรที่คำนึงถึงผลสัมฤทธิ์เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต RS2: ทิศทางการดำเนินงานแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่นำไปสู่การสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนและสังคมอย่างยั่งยืน

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

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) = การปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นำไปสู่ความเป็นเลิศ เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพ นั้นๆ มีการเผยแพร่เพื่อให้หน่วยงานภายนอกนำไปใช้ประโยชน์

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	กำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส เช่น การควบคุมภายใน ตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลองค์กรที่ดี การต่อต้านทุจริต คอร์ปชั่นถ่ายทอดมาตรการสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
Advance	- มีตัววัดในการตรวจติดตาม ป้องกันการทุจริต และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ - มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active) เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสในการทุจริตคอร์ปชั่น เช่น พัฒนาระบบการทำงานให้โปร่งใส สร้างการมีส่วนร่วมของสาธารณะหรือเอกชนเพื่อร่วมดำเนินการ เป็นต้น - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการกำกับติดตามและรายงานผลต่อสาธารณะ
Significance	- คะแนน ITA ระดับดีมากระดับประเทศ - มีการสร้างต้นแบบ(Role Model) ด้านความโปร่งใส หรือแนวปฏิบัติที่ดี - ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสทั้งในประเทศและต่างประเทศ - มีการประเมิน ปรับปรุงเพื่อสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส (มีผลจากการพัฒนาปรับปรุงจนเป็นต้นแบบ)

มาตรการป้องกันเชิงรุกในการป้องกันการทุจริตและสร้างโปร่งใส=การวางระบบ กลไกและกระบวนการป้องกันการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดโอกาสการทุจริตก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ (เช่น การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม สร้างรูปแบบการมีส่วนร่วมและการตรวจสอบโดยภาคประชาชน/ภาคเอกชน การสร้างจิตสำนึกที่ดี การไม่รับของ

ความหมาย		Checklist	
Basic	- <u>นโยบายและระบบ</u>การกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ - มี<u>มาตรการ</u>ที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและการ<u>ติดตามรายงาน</u>ผลอย่างชัดเจน	B1: <u>กำหนดนโยบายและระบบ</u> การกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ B2: <u>สื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</u> นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริตให้กับบุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ B3: <u>กำหนดมาตรการและแผนงาน</u> เกี่ยวกับการป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใสในส่วนราชการในเชิงรุก (Proactive) และเชิงรับ (Passive) B4: <u>กำหนดตัวชี้วัด</u> ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน B5: <u>ปฏิบัติตามมาตรการและแผนงาน</u> เกี่ยวกับการป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส	
		RB1: <u>ประสิทธิภาพของนโยบายและระบบ</u> การกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบ RB2: <u>ประสิทธิภาพของการสื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</u> นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต RB3: <u>ผลการดำเนินงาน</u> การป้องกันการทุจริต	
Advance	- การ<u>ประเมิน</u>ประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใสภายในส่วนราชการและมีการ<u>ปรับปรุง</u>อย่างสม่ำเสมอ - การ<u>รายงานผล</u>การดำเนินการของส่วนราชการต่อสาธารณะ และหน่วยงานบังคับบัญชา	A1: <u>นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้</u> ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต A2: <u>ค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice: BP)</u> ด้านความโปร่งใส สร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส A3: <u>กำหนดตัววัดเพื่อประเมินประสิทธิผล</u> การป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใสภายในส่วนราชการ A4: <u>รายงานผลและเผยแพร่</u> ผลการดำเนินงานด้านการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใสสู่สาธารณะอย่างเปิดเผย A5: <u>ทบทวนและปรับปรุง</u> นโยบายและมาตรการด้านการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส	
		RA1: <u>ข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินการ</u> ของส่วนราชการที่เปิดเผยสู่สาธารณะให้ <u>ประชาชนและสังคมสามารถตรวจสอบได้</u>	
Significance	- <u>ผลการประเมินความโปร่งใส</u>ในระดับองค์กรโดยองค์การอิสระระดับชาติหรือนานาชาติ - เป็น<u>แบบอย่างที่ดี</u>และการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส	S1: <u>ประเมินผลการดำเนินงาน</u> ด้านการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส <u>โดยองค์การอิสระระดับชาติหรือนานาชาติ</u>	
		RS1: <u>ผลการประเมินที่ดี</u> จากหน่วยงานภายนอกที่น่าเชื่อถือในประเทศหรือต่างประเทศ ได้รับรางวัลหรือเป็นแบบอย่าง/ต้นแบบด้านการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส RS2: มี <u>แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบ</u> ในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก	
1.3.1	ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาร่วมกันกับเครือข่ายภายนอก (ภาคเอกชน ประชาชน ท้องถิ่น) ในการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ ☐ นวัตกรรมการทำงานที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ ☐ นวัตกรรมการให้บริการที่ทำงานร่วมกับเครือข่าย คือ Advance
1.3.2	มีการพัฒนากลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานอย่างไร (ระบุแนวทางการดำเนินการของแต่ละกลุ่มเครือข่าย)(อธิบาย) (Basic)
1.3.3	มีการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีเครือข่ายภายนอก คือ.....ร่วมดำเนินการ โดยนโยบายนั้น คือ..... ผลจากความร่วมมือ สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศเรื่อง..... Sig
1.3.4	มีแนวทางสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นในบุคลากรมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น (Basic)

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- มีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน - ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม - มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นจากองค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงาน (ตัวอย่างเครือข่าย)
Advance	- มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายรองรับการเปลี่ยนแปลง (ระบุเป้าหมายที่ท้าทาย และที่มาของการตั้งเป้าหมาย) - มีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น - เสริมสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน และการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ)
Significance	การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน เช่น การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ทั้งประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม - การมีเครือข่ายการมีส่วนร่วม และการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หรือการใช้กลไกแนวคิด Design Thinking เช่น ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐไปปฏิบัติได้จริง (เพิ่ม)
นวัตกรรม = การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการ เป็นการนำเอาความคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือ ผลผลิต ซึ่งอาจจะเป็นอย่างใหม่ หรือการนำเอาผลงานที่มีอยู่แล้ว มาปรับใช้งานในรูปแบบใหม่ (ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	

ความหมาย		Checklist
Basic	- การ<u>สื่อสารและการสร้างสภาพแวดล้อม</u>ภายในเพื่อให้มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ - การ<u>สร้างกลไก</u>ที่เอื้อให้ประชาชนและเครือข่ายภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน	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	- การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการ<u>ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม</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> ซึ่งกันและกันในผลของการพัฒนาที่เกิดขึ้น <u>ก่อให้เกิดประโยชน์</u> กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม/ภาคประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วม
Significance	- การสร้าง<u>นวัตกรรมที่มีผลกระทบสูง</u>และเชิงนโยบายที่นำไปสู่การ<u>แก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน</u>	S1: <u>สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบสูง</u> ในระดับประเทศ โดยมีเครือข่ายภายนอกเข้าร่วมดำเนินการ
		RS1: <u>ผลกระทบเชิงบวกในระดับประเทศ</u> จากนวัตกรรมเชิงนโยบาย และนำไปสู่การ <u>แก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน</u> จากการทำงานร่วมกันกับเครือข่าย RS2: <u>ตอบสนองความต้องการ ของประชาชน</u> ได้อย่างแท้จริง รวมทั้ง ผลของการพัฒนาที่ <u>เกิดประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน สังคม และประเทศชาติ</u> อย่างยั่งยืน

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว	
1.4.1	มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมาตรการนั้นคือ..... (Basic)
1.4.2	มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ โดย Advance
	☐ การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัยในการติดตาม รายงานผลกระทบ (ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ 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...

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- ประเมินความเสี่ยงโครงการ(สิ่งที่จะอาจเป็นอุปสรรค) กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง - เตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น การทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินการ - กำหนดตัวชี้วัดและติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง - รวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วน
Advance	- ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการเพื่อรายงานผลได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ - สร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
Significance	- มีการติดตามตัววัด โดยมีการวิเคราะห์เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์ และกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม - ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการคาดการณ์ผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

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

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (ใหม่)

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่**เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ** มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันต่อเวลาที่

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



Basic (A&D)

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ

Advance (Alignment)

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถขององค์การ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปที่ทุกภาคส่วน



แผนครอบคลุมทุกส่วน ชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก **เปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม** และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน

บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร โดยมีการใช้ทรัพยากรการใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล



การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

การวิเคราะห์และคาดการณ์ และการปรับปรุงแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบายที่ตอบสนองได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และ มุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน	
2.1.1	หน่วยงานของท่านมีแผนยุทธศาสตร์ที่สามารถตอบสนองต่อ Advance ☐ ความท้าทาย คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายได้แก่..... ☐ การเปลี่ยนแปลงในอนาคต คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง ในอนาคต และรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล ได้แก่..... ☐ ความต้องการของประชาชน คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อความต้องการ และประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่.....
2.1.2	มีแผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่ Sig ☐ เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น..... ☐ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....
2.1.3	กระบวนการสร้างยุทธศาสตร์ มีการคำนึงถึง Basic ☐ การมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย โดย..... ☐ ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย..... ☐ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เช่น

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์เป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจส่วนราชการทั้งระยะสั้น ระยะยาว - วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน (SWOT) - คำนึงถึงประโยชน์สุขประชาชน รองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก และการแข่งขันจากภายนอก - มีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเข้าใจปฏิบัติได้
Advance	- การวิเคราะห์ความท้าทายและคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานการให้บริการ - การกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานที่ตอบสนองต่อความท้าทาย และการเปลี่ยนแปลง และรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล (roadmap มุ่งสู่ Digital Government)
Significance	- แผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ - มีแผนสามารถรองรับ Disruptive Technology - นำระบบดิจิทัลหรือนวัตกรรม มาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง มีแผนการยกระดับการให้บริการ ที่รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ = สิ่งที่ต้องครัดต้องการเอาชนะ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในอนาคต มักเกิดจากแรงผลักดันด้านการแข่งขันเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีด้านการเงิน ด้านสังคม ด้านขีดความสามารถขององค์กรและบุคลากร

ความหมาย		Checklist
Basic	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบทั้งระยะสั้นและระยะยาวตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	B1: จัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการ ความต้องการของประชาชน และสภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ B2: สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ B3: สื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม
		RB1: แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรในระยะสั้นและระยะยาวที่ชัดเจน ตอบสนองต่อบัณฑิตต่างๆที่เกี่ยวข้อง RB2: แผนยุทธศาสตร์ที่เกิดจากกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ RB3: บุคลากรภายในองค์กร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรับรู้และเข้าใจในแผนยุทธศาสตร์ และบทบาทในการมีส่วนร่วมขับเคลื่อนผลักดันยุทธศาสตร์ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
Advance	แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต และแผนรองรับเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการนำระบบดิจิทัลมาใช้)	A1: วิเคราะห์และคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต A2: จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว A3: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์การ
		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	
2.2.1	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น (Advance) ☐ เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน คือ.....ผลกระทบ คือ..... กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน..... ☐ ตัวชี้วัด คือ.....ผลกระทบ คือ.....กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน.....
2.2.2	มีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาว โดย ☐ เป้าหมายระยะสั้น คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่..... ☐ เป้าหมายระยะยาว คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่..... (Basic)
2.2.3	มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบ และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบ ☐ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ต่อหน่วยงาน โดยหน่วยงาน มีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยงคือ..... ☐ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อมโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น..... (Sig)

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ - กำหนด<u>ตัวชี้วัด</u>และ<u>เป้าประสงค์</u>ที่ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการและการเปลี่ยนแปลง
Advance	<u>มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด</u> ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย (ตัวอย่างเช่น อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น/ลดลง% มูลค่าการค้าชายแดน มูลค่าการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มขึ้น/ลดลง%)
Significance	- วิเคราะห์<u>ความเสี่ยง</u>ระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ (ความเสี่ยงที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายตามตัววัด) - วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ (อย่างน้อยสองด้าน)

ปี	2565	2566	2567	2568	2569
เป้าหมาย	5ล้าน	10ล้าน	15ล้าน	20ล้าน	25ล้าน

เป้าหมายระยะสั้น/ระยะยาว=การกำหนดเป้าหมายความสำเร็จที่ต้องการจะบรรลุในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งต้องสอดคล้องกับกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว **ตัวอย่าง** อัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ด้าน xxx

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

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน	
2.3.1	แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน (อธิบายความสอดคล้องระหว่างแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ) Basic
2.3.2	แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น - ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ ได้แก่ - การปรับปรุงกระบวนการ ลดการล่าช้าและความผิดพลาด ได้แก่ Advance - การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่
2.3.3	แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ (Sig) ☐ แผนฯ มีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดย..... ☐ แผนฯ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี โดย ☐ แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก โดย.....

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- แผนปฏิบัติการรองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน - ถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร - มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Advance	- แผนปฏิบัติการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (การทำน้อยได้มาก) - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจรวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น - พัฒนาระบบการส่งใบคำร้องและการจองผ่านระบบออนไลน์ การพัฒนาฐานข้อมูลเดียวเพื่อลดความซ้ำซ้อน ใช้แผนที่ GIS เพื่อติดตามแผนปฏิบัติการการควบคุมโรคทั่วประเทศ
Significance	- แผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง (มีแผนทรัพยากรบุคคลสนับสนุน) - มีแผนการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความต้องการด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (แสดงแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี) - มีการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

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

2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล	
2.4.1	หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุกที่เกิดจากการนำผลการวิเคราะห์ คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบาย เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) ได้แก่ (Sig)
	- สถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อแผน คือ..... - การเตรียมความพร้อม ได้แก่..... - แผนการจัดการเชิงรุก ได้แก่..... Advance
2.4.2	มีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ ☐ หน่วยงานมีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่..... ☐ หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ ได้แก่.....
2.4.3	หน่วยงานมีการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผนเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ได้แก่..... - การคาดการณ์ ได้แก่..... - การปรับแผนให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ ได้แก่..... (Basic)

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว -รายงานสถานะการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ -เตรียมการแก้ไขปัญหากรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ -การรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะ
Advance	- สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นในกรณีที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง - มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น - มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
Significance	- ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการตามแผน โดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใดและจะส่งผลต่อการปฏิบัติการอย่างไร - มีการเตรียมความพร้อมและมีความคล่องตัวต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง - มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ

การคาดการณ์=การคาดคะเนผลการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

การเตรียมการเชิงรุก =การบริหารงานที่มีเป้าหมายสู่ออนาคต โดยวิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา เหตุการณ์ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและลงมือปฏิบัติก่อนที่จะเกิดปัญหาโดยการวางแผนล่วงหน้าและบริหารจัดการด้านความรอบคอบและมีวิสัยญาณ

ความหมาย		Checklist	
Basic	การติดตามรายงานผลการดำเนินการตามแผนการแก้ปัญหา และการรายงานผลสู่สาธารณะ (Open by Default)	B1: จัดทำระบบและกลไกการติดตามและรายงานผลการดำเนินการของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว B2: ติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว B3: เตรียมการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนดไว้ B4: รายงานผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการแก่ผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ B5: เผยแพร่และรายงานผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวแก่สาธารณะ	
		RB1: ผลการดำเนินการของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	
Advance	การคาดการณ์ของผลการดำเนินการตามแผนการแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Projection)	A1: คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะมีผลกระทบต่อแผนยุทธศาสตร์และผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้น A2: ทบทวนและปรับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงอย่างทันกาล A3: นำเทคโนโลยีดิจิทัล และข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการคาดการณ์และจัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ A4: นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการคาดการณ์และจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศจังหวัดเพื่อการวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด/งบประมาณ และการติดตามประเมินผล [ระดับจังหวัด]	
		RA1: แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นในการปรับให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและทันต่อสถานการณ์	
Significance	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอกและการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลา เชิงรุก อย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive and effective)	S1: ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานตามแผนและสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใดและจะส่งผลกระทบต่อการทำงานอย่างไร S2: เตรียมการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอกและการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลา เชิงรุก อย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive and effective)	
		RS1: ประสิทธิภาพของแผนยุทธศาสตร์ในเชิงรุกที่สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง	

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ใหม่)

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง



Basic (A&D)

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง

Advance (Alignment)

ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ค้นหาความต้องการ และความคาดหวังใหม่

Significance (Integration)

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน



การประเมินความพึงพอใจ และ ความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาเชิงรุก

บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผนและการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม



การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์



มีช่องทางเป็นมาตรฐานและกระบวนการจัดการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทันการณจัดการได้ และต้องสร้างความพึงพอใจ

ตอบสนองข้อร้องเรียนและใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ตอบสนอง และสร้างความผูกพัน (engaged citizen)

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

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การประชุมระดมความคิดเห็นแบบสอบถาม ฐานข้อมูลผู้รับบริการ) - ประมวลวิเคราะห์ผลและใช้เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Advance	ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application Facebook) เพื่อรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความ - ค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น (ข้อมูลเชิงลึก) - การวิเคราะห์สถิติการเข้าถึงงานบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening หรือ Google Trend
Significance	- วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคตจากการรับฟังเสียงหรือการวิเคราะห์ความต้องการผู้รับบริการและการกำหนดนโยบาย เชิงรุกในการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กรมควบคุมโรคใช้สารสนเทศตอบโต้เฝ้าระวังโรคภัย - การนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือ Social Listening หรือ Google Trend ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการ

ความหมาย		Checklist
Basic	-การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric)	B1: ระบุกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร B2: รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มผ่านช่องทางที่เหมาะสมเพื่อแสวงหาความต้องการและความคาดหวัง B3: วิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำไปสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน
		RB1: สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สามารถสะท้อนความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย RB2: การบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
Advance	การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการ ที่แตกต่างได้อย่าง มีประสิทธิผล (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 ☐ ฐานข้อมูลนั้น ได้แก่..... ☐ มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการคือ..... (Sig)
3.2.2	มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เพื่อ (Advance) ☐ หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหาคือ.....วิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ..... ☐ หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ..... มีความต้องการ คือ..... และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ..... มีความต้องการ คือ..... ☐ หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คือ..... Basic

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการด้านการการสำรวจพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่างๆ
Advance	- ใช้เทคโนโลยีในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความผูกพัน - นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก
Significance	- ฐานข้อมูลความพึงพอใจและความผูกพันที่ได้รับการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่ายไปสู่การวางแผนยุทธศาสตร์ - มีผลงานนวัตกรรมการให้บริการและการปฏิบัติที่ผ่านการบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย - บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาคือความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม

ความหมาย		Checklist
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)

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- มีกระบวนการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของ<u>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> - มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก - มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง
Advance	- วิเคราะห์จำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ - สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆที่ตอบสนองความต้องการภาพรวม <u>ความต้องการเฉพาะกลุ่ม</u> เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้
Significance	- การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ สามารถออกแบบตามความต้องการ<u>เฉพาะบุคคล</u> (Customized Service) - สร้างความร่วมมือกับภายนอกเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล - การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (เช่น การ

นวัตกรรม =การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการ เป็นการนำเอาความคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือผลผลิต ซึ่งอาจจะเป็นของใหม่ หรือการนำเอาผลงานที่มีอยู่แล้ว มาปรับใช้งานในรูปแบบใหม่ (ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

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

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์	
3.4.1	มีวิธีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างเชิงรุก รวดเร็ว ทันกาล โดย..... เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน และเกิดความพึงพอใจ Advance
3.4.2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน (Basic)
	☐ มีช่องทางหลักการรับเรื่องร้องเรียน ☐ ระบุขั้นตอนและผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน ☐ กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน ตามลักษณะความสำคัญของข้อร้องเรียน ☐ 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

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- มีช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก - มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีมาตรฐาน การจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response) - การให้หน่วยงานเปิด Call Center ที่มีการตอบสนอง (Response) ได้รวดเร็ว หรือช่องทางมาตรฐานการรับเรื่องราร้องเรียน (SLA):เช่น อีเมล หรือช่องทางรับเรื่องราร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน
	- ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก(Response and React) - นำไปสู่การปรับปรุง (ตัวอย่างการปรับปรุงจากข้อร้องเรียน) - จัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทันกาล สร้างความพึงพอใจ
Advance	- มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสื่อสาร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน - ข้อร้องเรียนซ้ำลดลง เรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การใช้ Chatbot ที่เป็นเทคโนโลยี AI ในการตอบคำถามเบื้องต้น (เช่นน้องอารี)
Significance	

ความหมาย		Checklist
Basic	-กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	B1: จัดการช่องทางการร้องเรียนที่เป็นระบบสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก B2: จัดการข้อร้องเรียน ตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
		RB1: กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองข้อร้องเรียนเป็นระบบและมีมาตรฐาน RB2: ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน
Advance	-กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ	A1: นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียน A2: ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ A3: เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน
		RA1: ประสิทธิภาพของการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน RA2: เกิดการเรียนรู้และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการบริการและการปฏิบัติงาน
Significance	-กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาเพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	S1: นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน S2: สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์
		RS1: อัตราข้อร้องเรียนลดลง RS2: ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (ใหม่)

เจตนารมณ์

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

4.1 การกำหนดตัววัด เพื่อการติดตามงาน อย่างมีประสิทธิภาพ



Basic (A&D)

การวางแผนและรวบรวมข้อมูล
และตัววัดทุกระดับ
โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

Advance (Alignment)

ระบบจัดการข้อมูล
มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย
น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย

Significance (Integration)

การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศ
ที่มีประโยชน์ต่อประชาชน
โดยไม่ต้องร้องขอ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดในทุกระดับ เพื่อการแก้ปัญหา



การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล
และตัววัดเพื่อแก้ปัญหา
ในกระบวนการที่สำคัญ

เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา
และแก้ไขในเชิงนโยบายและ
การปรับยุทธศาสตร์

**เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์
เพื่อคาดการณ์และ
สนับสนุนการตัดสินใจอย่างมี
ประสิทธิภาพในทุกระดับ**

4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล



การรวบรวมองค์ความรู้
อย่างเป็นระบบ เพื่อใช้
ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด

วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์
ความรู้ภายนอก
เพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม

นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจน
เกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุ
ยุทธศาสตร์และการสร้าง
มูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบ การทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ



การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
ตามมาตรฐานกำกับข้อมูล
(Data Governance)

มีระบบความมั่นคงทางไซ
เบอร์ และการเตรียมพร้อม
ในภาวะฉุกเฉิน

**เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลข้าม
หน่วยงาน เพื่อใช้ในการ
ตัดสินใจ และใช้ประโยชน์
อย่างมีประสิทธิภาพ**

4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ	
4.1.1	มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อ
	(Advance)
	☐ ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยสารสนเทศนั้น คือ.....
	☐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยสารสนเทศนั้น คือ.....
	☐ การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน โดยสารสนเทศนั้น คือ.....
4.1.2	การจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็น ดังนี้
	Basic
	☐ มีความน่าเชื่อถือ (อธิบายการจัดการเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ).....
	☐ มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย (ระบุเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือแนบลิงก์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง)
	☐ สะดวกต่อผู้ใช้งาน (อธิบายแนวทางการจัดการเพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน).....
4.1.3	ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะได้แก่.....
	(ระบุลิงก์ที่เผยแพร่ข้อมูล)
	(Sig)

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- มีการจัดการข้อมูลสารสนเทศ โดยมีการวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ - นำข้อมูลมาใช้ในการติดตามการปฏิบัติงานและใช้สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น - มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลและตัววัดสำคัญ
Advance	- ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพปลอดภัย น่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ - มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ โดยคำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Significance	- มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการและนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะโดยไม่ต้องร้องขอและอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายการดำเนินการอยู่บนพื้นฐานการ - สำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ - การนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดนโยบายหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ หรือแก้ไขปัญหาอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายเชิงรุก สู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่

ความสะดวก การเข้าถึงง่าย พร้อมใช้งาน =การจัดการสารสนเทศให้ค้นหาได้ เข้าถึงได้ง่าย ใช้งานได้หลายช่องทาง โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการ ใช้สารสนเทศได้ตรงตามต้องการ

ความหมาย		Checklist
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 พร้อมใช้ และเอื้อให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (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	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

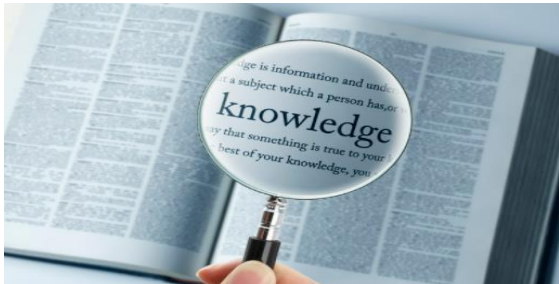
แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- มีกลไกในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหา - มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมาย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน
Advance	- การนำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น - นำไปแก้ปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์ - วิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับคู่เทียบ
Significance	- การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในส่วนราชการ เพื่อเชื่อมโยงค้นหาสาเหตุของปัญหาแก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ - การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันถ่วงทีและสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้ การนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดนโยบายหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ หรือแก้ปัญหาอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายเชิงรุก สู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่



ความหมาย		Checklist
Basic	-การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการเพื่อการแก้ปัญหาในกระบวนการต่างๆ ของส่วนราชการ	B1: วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ B2: วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร B3: เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ
		RB1: ประสิทธิภาพของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหาของส่วนราชการ
Advance	-การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขปัญหามาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์	A1: วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งชั้นภายนอกและนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น A2: เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหามาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์
		RA1: ประสิทธิภาพของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหามาในเชิงนโยบายหรือระดับยุทธศาสตร์
Significance	-การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมเชื่อมโยงในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ไขปัญหาได้อย่างทันการณ์ และสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้	S1: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต S2: เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาย่างทันการณ์
		RS1: ประสิทธิภาพของการพัฒนาและแก้ไขปัญหาย่างทันการณ์และอย่างยั่งยืนในเชิงนโยบายหรือระดับยุทธศาสตร์

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



แนวทางการดำเนินงาน

Basic	- กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการถ่ายทอดความรู้ ส่งต่อ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในองค์กร - นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน - การจัดทำ Data Governance เช่น การทำ Data Catalog, มาตรฐาน API - มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือของข้อมูล - มาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล
Advance	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ภายในเชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอก องค์กรเพื่อนำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม (ตัวอย่างองค์ความรู้จากภายนอกที่นำมาสร้างเป็นนวัตกรรม)
Significance	- การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) - การพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือรูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน - หรือการพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ที่มีผลกระทบต่อประชาชน - การเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อให้เกิดการใช้งานที่เป็นที่ประจักษ์ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อตอบโจทยว่าสามารถใช้งานได้จริง

ความหมาย		Checklist
Basic	-กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้พัฒนาและต่อยอดการพัฒนาของส่วนราชการ	B1: รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่สำคัญของส่วนราชการอย่างเป็นระบบ B2: ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร B3: วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา
		RB1: องค์ความรู้ที่สำคัญของส่วนราชการมีความพร้อมในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานขององค์กร และต่อยอดไปสู่การพัฒนา
Advance	-มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้นอกส่วนราชการเพื่อการแก้ไขปัญหาและสร้างนวัตกรรม	A1: วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ภายในองค์กรเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม A2: แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก
		RA1: เกิดนวัตกรรมและการพัฒนาจากการเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร
Significance	-มีการวิเคราะห์และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศและผลลัพธ์ที่ดีสู่การบรรลุยุทธศาสตร์และการบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น	S1: ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร S2: สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิด Best Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ
		RS1: แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) จากการจัดการความรู้ไปใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา RS2: มาตรฐาน รูปแบบบริการที่สร้างผลกระทบและมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล	
4.4.1 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยความเสี่ยงนั้นคือ.....	Advance
4.4.2 หน่วยงานมีแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อจัดการข้อมูลและสารสนเทศตามมาตรฐานกำกับข้อมูล และรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลโดยสาระสำคัญของแผน คือ.....	Basic
4.4.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ใช้ในการตัดสินใจ และใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ(อย่างน้อย 2 ข้อ) เช่น	(Sig)
- การลดต้นทุน ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่	
- ติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่	
- สร้างนวัตกรรมการให้บริการ ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่	
- การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูลระหว่าง/ข้ามหน่วยงาน ระบุ กระบวนการ ข้อมูล และระบบงานที่ดำเนินการเชื่อมโยง ได้แก่	
4.4.4 แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ ให้สรุปสาระสำคัญของแผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์	Advance
พอสังเขป.....	
4.4.5 หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยมีการจัดการข้อมูลสารสนเทศตามมาตรฐานกำกับข้อมูล	Basic
เพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....	
4.4.6 แผนรองรับต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน ให้ยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน พอสังเขป.....	Advance

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- การจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน มีตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ - มีการจัดทำ Data Governance เช่น การทำ Data Catalog, มาตรฐาน API มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือของข้อมูล มาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล
Advance	- การวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และการวางแผนการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ - การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูลและการปฏิบัติการบนไซเบอร์ พร้อมทั้งแผนรองรับ
Significance	การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน (ที่ผลกระทบสูงต่อประชาชนหรือผลลัพธ์ระดับประเทศ) เช่น ลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ การติดตามงานอย่างรวดเร็ว / การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล

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

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (ใหม่)

เจตนารมณ์

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

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
5.1 ระบบการจัดการบุคลากร ตอบสนองยุทธศาสตร์และ สร้างแรงจูงใจ		การวางแผนกำลังคนตรงกับ ความต้องการและเพื่อประโยชน์ สูงสุดของระบบงานของราชการ	การจัดการด้านบุคลากร รองรับ ความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลง ทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน	นโยบายการจัดการบริหารงานบุคคลและ เกิดความคล่องตัว เพื่อให้เกิดผลงานที่มี สมรรถนะสูง high performer
5.2 ระบบการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์		สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน	สภาพแวดล้อมการทำงาน ที่เอื้อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูล ที่พร้อมสนับสนุนการตัดสินใจ	สภาพแวดล้อมการทำงานที่ เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูง ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก
5.3 การสร้างวัฒนธรรม การทำงานที่ดี และความร่วมมือ		สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม สร้างความ ร่วมมือ และความรับผิดชอบ	ค้นหาปัจจัยที่สร้าง ความผูกพัน กลุ่ม มีผลการดำเนินงานที่ดี	สร้างวัฒนธรรมของความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร และสร้างสรรสู่การสร้างนวัตกรรม
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร		พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงาน รวมถึงด้านดิจิทัล	เพิ่มพูน สั่งสมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อใน สมรรถนะหลักองค์การ	พัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำให้มี ความรอบรู้ ตัดสินใจ พร้อมตอบสนอง ต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ		
5.1.1	มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร โดย (ระบุอย่างน้อย 2 ภารกิจ)	(Basic)
	ภารกิจที่ 1 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ.....	
	ภารกิจที่ 2 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ.....	
	ภารกิจที่ 3 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ.....	
	ภารกิจที่ 4 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ.....	
5.1.2	มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีนโยบายการส่งเสริมด้านต่างๆ	(Sig)
	☐ แนวทางที่เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ โดยแนวทางนั้นคือ.....	
	☐ ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง (high performer) โดยวิธีการ.....	
5.1.3	มีการจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลง ทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการวางแผนการพัฒนา โดย.....	Advance
5.1.4	มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจรองรับความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลง เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง โดย.....	Advance
5.1.5	มีการวางแผนกำลังคน และมีการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ คือ..... มีการวางแผนกำลังคน โดย.....	Basic

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเหมาะสม - การรับบุคลากรเข้ามาทำงานต้องเป็นการนำบุคลากรไปอยู่ที่ตำแหน่งที่เหมาะสม ได้ใช้ความรู้และประสบการณ์ อย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และตอบโจทยความต้องการของประชาชน - วิเคราะห์ประเมินสภาพอัตรากำลังและขีดความสามารถที่จำเป็นต่อการตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต เพื่อนำไปวางแผนกำลังคน (1.วิเคราะห์กำลังที่ต้องการในอนาคต 2. วิเคราะห์กำลังคนในปัจจุบัน 3.วิเคราะห์ส่วนต่าง 4.พัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล การสรรหา ว่าจ้าง บรรจ)
Advance	- ระบบการประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มมีความชัดเจน โปร่งใส - เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเองและพัฒนาความสามารถของตนในระยะยาว ตามสมรรถนะของบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน - สร้างกลไกให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ และมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง - นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การประเมินมีประสิทธิภาพ การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน
Significance	- มีนโยบายการจัดการบุคลากรที่ปรับเปลี่ยนได้ทันกับสภาพแวดล้อม เช่น การลดขั้นตอนในการรายงานโดยอาศัยเทคโนโลยี การขยายกรอบในการตัดสินใจของหัวหน้างานในระดับพื้นที่ สร้างกลุ่มงานที่ทำงานเพื่อแก้ปัญหาคร่อมสายงานและการประสานงานในแนวนอน เป็นต้น - นโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงานและทำงานเป็นทีม การนำผลที่ได้จากการจัดการด้านบุคลากรไปใช้ในการวางแผน ทรัพยากรบุคคล ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ /ใช้อัตรากำลัง และขีดสมรรถนะได้อย่างเต็มศักยภาพ และเพื่อให้เกิดการพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี AI

ความหมาย		Checklist
Basic	-ระบบการสรรหาว่าจ้าง บรรจุ และการจัดวางคนไปยังตำแหน่งงานที่ตรงกับความต้องการและความต้องการเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ 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 และทำงานให้มีประสิทธิภาพสูง ตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ ประชาชน (High Performance)	A1: ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรในทุกระดับอย่างชัดเจนและโปร่งใส A2: สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี A3: ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร A4: สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง
		RA1: บุคลากรมีผลการปฏิบัติราชการดีส่งผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจองค์การ RA2: บุคลากรมีความก้าวหน้าและมีขีดความสามารถในระดับที่พร้อมในการขับเคลื่อนงานขององค์กรให้บรรลุผลสัมฤทธิ์
Significance	-นโยบายการจัดการด้านบุคลากร สนับสนุนการทำงานที่มีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	S1: บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน S2: สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน S3: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคนภาครัฐ
		RS1: การบริหารบุคลากรมีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน RS2: พัฒนาและการธำรงรักษาบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญที่จะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การอย่างยั่งยืน

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์	
5.2.1	มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก เพื่อผลสำเร็จของงานที่มีสมรรถนะสูงร่วมกัน โดย..... (ระบุนรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม) และมีผลสำเร็จของงาน คือ (Sig)
5.2.2	มีการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงาน ที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์กร โดยวิธีการ..... (Basic)
5.2.3	มีการพัฒนาครอบคลุมทุกมิติไปสู่องค์การดิจิทัล (บุคลากร ระบบข้อมูล กระบวนการ และเทคโนโลยี) คือ..... (Sig)
5.2.4	มีการสร้างสภาพแวดล้อม ที่เอื้อให้บุคลากร Advance
	☐ มีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ โดย.....
	☐ การเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา โดย.....

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	การสร้างบรรยากาศและ<u>สร้างสภาพแวดล้อม</u>ในการทำงาน (ด้านกายภาพ) • ปลอดภัยและ มีประสิทธิภาพ • เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย • คล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล
Advance	ส่วนราชการควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากร (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน) • <u>มีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ</u> • เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา • มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ • <u>การปรับเปลี่ยนจาก Analog เป็น Digital (คือ การทำให้คนในองค์กรที่คุ้นเคยกับระบบกระดาษ ไปสู่ระบบดิจิทัล)</u>
Significance	• มี<u>การทำงานเป็นทีม</u>ภายในองค์กรและข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก • มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา • สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูง ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก และรองรับการเป็นองค์การดิจิทัล โดย <u>ครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งกระบวนการ คน ระบบงาน และเทคโนโลยี</u> และให้ทุกจุดสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เชื่อมโยงกันหมด

ความหมาย		Checklist
Basic	สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ -ปลอดภัย -สนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ -คล่องตัว -ร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล	B1: ออกแบบระบบงานที่ส่งเสริมการบรรลุพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร B2: สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ กระตุ้นให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีความคล่องตัว B3: กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ถือปฏิบัติ
		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	
5.3.1	มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันได้แก่..... Advance
5.3.2	ปลูกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ โดยวิธีการ..... Basic
5.3.3	มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) และสร้างสรรค์การสร้างนวัตกรรมของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุก และสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม โดย..... (Sig)
5.3.4	มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดริเริ่ม โดย.....และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มดังกล่าว โดย..... Basic
5.3.5	มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือและความรับผิดชอบ โดย..... Advance

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็น<u>มืออาชีพ</u> คือ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐาน - เปิดโอกาสในการนำเสนอ<u>ความคิดริเริ่ม</u>และสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์
Advance	- การค้นหา<u>ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน</u> การทုံมเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร - มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร - นำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการสร้างให้บุคลากรเกิด<u>แรงจูงใจ</u> เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี
Significance	- สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นความคล่องตัวและการมีประสิทธิภาพสูง - ส่งเสริมการแก้ปัญหาเชิงรุก<u>สร้างแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ</u> โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นหลัก - ฝึกฝนตนเองในการแก้ปัญหา และสามารถริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ได้ในทุกระดับ ดังนี้ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous development) สามารถวางอนาคตของเรื่องของที่เป็น expert ในเรื่องนั้น การคาดการณ์อนาคตเพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงและทักษะในโลกอนาคต
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	

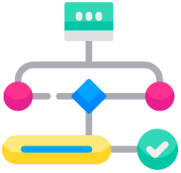
ความหมาย		Checklist
Basic	-การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพเปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์	B1: สร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ B2: สร้างกลไกและช่องทางที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร
		RB1: วัฒนธรรมการทำงานแบบมืออาชีพ
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 ระบบการพัฒนาศักยภาพ	
5.4.1	มีการพัฒนาศักยภาพให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย โดย (Sig)
5.4.2	มีแผนการพัฒนาศักยภาพที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร Advance
	☐ ยุทธศาสตร์ ได้แก่..... แผนพัฒนาศักยภาพที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ คือ.....
	☐ สมรรถนะหลัก ได้แก่..... แผนพัฒนาศักยภาพที่ตอบสนองสมรรถนะหลัก คือ.....
5.4.3	มีการพัฒนาของบุคลากร ในด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมเรื่อง Basic
	☐ ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ได้แก่.....
	☐ ความรู้และทักษะดิจิทัล พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต ได้แก่.....
5.4.4	มีการพัฒนาศักยภาพ และผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤตที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน โดย Sig

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	การพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆที่ครอบคลุมเรื่อง • ความรู้ความสามารถในการทำงานและการ<u>แก้ปัญหา</u> • คุณธรรม และจริยธรรม • ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล (บุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีความสมรรถนะที่ตอบสนองความต้องการองค์กร)
Advance	• แผนพัฒนาศักยภาพที่<u>ตอบสนองยุทธศาสตร์</u> • แผนพัฒนาศักยภาพที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์กรทั้งทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
Significance	• การพัฒนาศักยภาพให้มีทักษะและสามารถ<u>ปฏิบัติงานได้หลากหลาย</u> • การพัฒนาศักยภาพและผู้นำให้มีความ<u>รอบรู้</u>เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤต(Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน • การพัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ ตัดสินใจ พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต เช่น การพัฒนาทักษะบุคลากร/ การวางแผนการคาดการณ์ทักษะในโลกอนาคตหรือความต้องการ/ความเปลี่ยนแปลงในโลกอนาคต และมีแผนบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

ความหมาย		Checklist
Basic	ระบบการพัฒนาศุภลกรที่สร้างคนให้มี -คุณธรรม จริยธรรม -มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา -ทักษะด้านดิจิทัลและความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	B1: กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาศุภลกรให้ชัดเจน B2: จัดทำแผนการพัฒนาศุภลกรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น B3: กำหนดแนวทางการพัฒนาที่สร้างการมีส่วนร่วมของศุภลกรในการกำหนดมาตรฐานความสำเร็จของการพัฒนา
		RB1: ศุภลกรได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะที่ตอบสนองความต้องการขององค์การและศุภลกร RB2: ศุภลกรมีขีดสมรรถนะและขีดความสามารถที่ตรงกับความต้องการขององค์การ
Advance	-ระบบการพัฒนาศุภลกรเพื่อเพิ่มพูนสั่งสมทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะหลักและการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	A1: สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของศุภลกร ภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของศุภลกร A2: พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับศุภลกร A3: นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา
		RA1: ศุภลกรมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ RA2: ระบบนิเวศในการทำงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบท สามารถส่งเสริมให้ศุภลกรภาครัฐเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสามารถแสดงพฤติกรรมที่คาดหวังออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Significance	-ระบบการพัฒนาศุภลกรและผู้นำให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจและมีความคิดในเชิงวิฤติ พร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (Fluid Intelligence/ Complex Problem Solving)	S1: เตรียมพร้อมศุภลกรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับกับปัญหาที่ความซับซ้อน S2: สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาศุภลกรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม
		RS1: ศุภลกรภาครัฐสามารถสร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประชาชน RS2: นวัตกรรมที่ริเริ่มจากศุภลกรและสามารถตอบสนองต่อการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนการพัฒนาระบบราชการในอนาคต RS3: สามารถดึงดูดและรักษาไว้ซึ่งศุภลกรที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เจตนารมณ์		เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการ เพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน		
6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
		ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ		บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน	สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร	นวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ
6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน		วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลัก และสนับสนุน	กำหนดนโยบายการลดต้นทุนใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน	ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุนเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขัน
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ		ติดตามควบคุมประสิทธิผลกระบวนการหลัก และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์	บูรณาการกระบวนการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

6.1.1 หน่วยงานมีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยกระบวนการนั้น คือ

Sig

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

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

6.1.2 หน่วยงานมีการติดตามควบคุมกระบวนการ โดย

Advance

☐ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....

☐ ไข้วตัวชี้วัด เช่น.....

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

6.1.3	หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ แบบ end to end Process คิดเป็นร้อยละ.....ของกระบวนการทั้งหมด ที่ต้องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน ระบบ	
-------	---	--

(Basic)

(รายชื่อกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

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

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

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

6.1.4 หน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ ได้แก่

- เทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ.....

- กระบวนการที่ถกยกกระดัม คือ.....

- ผลงานที่โดดเด่น คือ.....

(Sig)

แนวทางการดำเนินงาน

basic

- วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน
- วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต บริการ กระบวนการ
- แนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (**End-to-end process design**) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม
- วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก
- กำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ

advance

- การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ข้อมูลร่วมกันเครือข่ายจากภายนอก

significance

- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการ และการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว
- การวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการใช้ ข้อมูลเทียบเคียง(Benchmarks) ผลการดำเนินงาน เพื่อออกแบบกระบวนการทำงานให้ตอบสนอง **การบูรณาการที่มุ่งความเป็นเลิศ**

End-to-end process=กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและสร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมาย		Checklist
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	-การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็วจับใจและตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Operational excellence)	S1: วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ S2: สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว S3: ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วจับใจ และทันทางที่ S4: ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ
		RS1: ผลลัพธ์จากจัดการกระบวนการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ สร้างคุณค่าที่ตอบสนองต่อประชาชนและประเทศอย่างยั่งยืน RS2: เป็นต้นแบบในการทำงาน ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนบทเรียนในการจัดการกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ	
6.2.1	หน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/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.....

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- มีการจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่เป็นระบบ - กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ - มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น
Advance	มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงให้เกิดขึ้นใน - กระบวนการทำงานหลัก/กระบวนการสนับสนุน - การบริการประชาชน/ความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร
Significance	- การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนเชิงบูรณาการ - การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่านGovernment Innovation Labโดยอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)



ความหมาย		Checklist
Basic	-การบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการติดตามและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน	B1: วิเคราะห์ทบทวนกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ เพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการและการบริการให้ดีขึ้น B2: สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรในระดับต่าง ๆ ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ B3: กำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ติดตามควบคุมการดำเนินการ และนำผลมาปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
		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

☐ กระบวนการหลักที่สำคัญ 2 ลำดับแรก

- กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับแรก คือ.....

ต้นทุน คือ.....เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่

..... ระยะยาว ได้แก่..

- กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับที่สอง คือ.....ต้นทุน คือ.....เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่

..... ระยะยาว ได้แก่

☐ 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

☐ การกำหนดนโยบาย/มาตรการ คือ.....

☐ การใช้เทคโนโลยี คือ.....

☐ แบ่งปันทรัพยากร คือ.....

6.3.4 หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยข้อมูลเทียบเคียงที่นำมาใช้คือ..... Sig

และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อย่างไรระบุ.....

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- การวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรงทางอ้อม ค่าใช้สอยและค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม - การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว
Advance	- การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน - การติดตามผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ
Significance	- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน - การใช้ข้อมูลเทียบเคียง(Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ต้นทุน=ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ รวมถึงทรัพยากรที่เกิดจากแหล่งงบประมาณทุกแหล่งทั้งภายในและภายนอกที่ได้รับมา ซึ่งมีการบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงตามหลักบัญชีเกณฑ์คงค้าง

ความหมาย		Checklist
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 (Advance)
	(Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ ระบบ
	☐ กระบวนการ คือ.....
	☐ ตัวชี้วัด คือ.....
6.4.2	หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ (Basic)
	- ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ คือ.....
	- ตัวชี้วัดด้านสังคม คือ.....
	- ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม คือ.....
	- ตัวชี้วัดด้านสาธารณสุข คือ.....
6.4.3	ผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ (Sig) คือ(อธิบายโดยสรุป).....
6.4.4	หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดย Advance
	☐ มีการจัดการความเสี่ยง โดยความเสี่ยงนั้นคือ.....และจัดการโดยวิธีการ.....
	☐ เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินเพื่อให้การดำเนินการของหน่วยงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉินคือ.....และมีการเตรียมการเพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมรับมือภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าว โดย.....

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- การติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและ ตัวชี้วัด ของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ เช่นตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัยสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุขและสาธารณสุข เป็นต้น - มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ในมิติต่างๆเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
Advance	- การติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ(Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที - การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ - การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย
Significance	- มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ - การประสานงานและบูรณาการทั้งภายในและภายนอกเพื่อการบรรลุยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

Leading Indicators =ตัวชี้วัดที่เป็นเหตุจะช่วยใหทราบล่วงหน้าว่าจะเกิดปัญหาอะไรขึ้น ส่วนมากวัดประสิทธิภาพของกระบวนการ

Lagging indicator=ตัววัดสุดท้ายของกระบวนการที่จะทำให้ทราบถึงประสิทธิผลของกระบวนการ

ความหมาย		Checklist
Basic	-การติดตามควบคุมประสิทธิภาพของกระบวนการหลักและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชน -การติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ภายในของส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชน -การติดตามควบคุมประสิทธิภาพของกระบวนการหลักและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชน^[SEP] -การติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ภายในของส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชน	B1: กำหนดตัววัดเพื่อติดตามและควบคุมประสิทธิภาพของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนในทุกระดับของหน่วยงาน B2: ติดตามควบคุมประสิทธิภาพของกระบวนการหลักและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย B3: ติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ภายในของส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		RB1: ข้อมูลสารสนเทศจากการติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนมีความพร้อมสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร
Advance	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์กร โดย -การจัดการความเสี่ยง -การติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูลทั้งในเชิงป้องกันและเชิงรุก -การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกระบวนการและนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	A1: วิเคราะห์เชื่อมโยงผลกระทบของตัววัดนำ (Leading) และตัววัดตาม (Lagging) ในระดับต่างๆ ขององค์การกับการบรรลุตัววัดเชิงยุทธศาสตร์อย่างครอบคลุม A2: จัดการความเสี่ยงให้มีความครอบคลุมและรองรับกับสถานการณ์และความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้น A3: เตรียมพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย
		RA1: ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการที่บูรณาการเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ทางยุทธศาสตร์ที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและประชาชน
Significance	-การประสานงานและบูรณาการของกระบวนการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม ตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม	S1: วิเคราะห์เชื่อมโยงผลกระทบของตัววัดในระดับต่างๆ ขององค์การกับยุทธศาสตร์ชาติ การสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และการสร้างที่ยั่งยืนในระยะยาว S2: บูรณาการเชื่อมโยงสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่ายและภาคประชาชนเพื่อสร้างนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม ตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม
		RS1: ประสิทธิภาพจากการดำเนินงานขององค์การที่สร้างผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติอย่างชัดเจน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ



ระบุตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมาย
ท้าทาย มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ
< 5 %

ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย
≥ 5% - < 10%

ผลลัพธ์ดีกว่าค่า
เป้าหมาย ≥ 10%

- ตัววัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ*
- ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์
- การบรรลุนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน



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

7.3 ด้านบุคลากร



- นวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร
- การเรียนรู้และการพัฒนา
- ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง
- ความผูกพันของบุคลากร

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ



- รางวัลที่ได้รับจากภายนอก
- รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง
- ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่าง ๆ
- การนำ Best practice ไปขยายผลภายในองค์การ
- ตัววัดการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้น

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม



- ผลกระทบการดำเนินการในภารกิจหลักที่มี
สามารถวัดผลกระทบที่เกิดต่อ
 - ด้านเศรษฐกิจ
 - ด้านสาธารณสุข
 - ด้านสังคม
 - ด้านสิ่งแวดล้อม
- การบรรลุผลตัววัดร่วม

7.6 ด้านประสิทธิผล การจัดการกระบวนการ



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

เงื่อนไขการรายงานและเกณฑ์การประเมินหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ใหม่)



01

ตัววัดทุกตัวที่รายงานต้องเป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

เป็นผลงานเชิงประจักษ์ สามารถตั้งเป้าหมาย วัดผลการปรับปรุง เพื่อคำนวณระดับจากการพัฒนา



02

กำหนดให้หน่วยงานรายงานผลตัววัดมีติดละไม่เกิน 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)



05

ให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการของตัววัด 3 ปี

เพื่อให้เห็นแนวโน้ม (การบรรลุในระดับ Significance)

7.1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ

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)	- ร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้เกินเกณฑ์ยากจน (พชพ.) - จำนวนเกษตรกรที่นำผลงานวิจัยหรือทรัพย์สินทางปัญญาที่สำคัญไปใช้ในการทำเกษตรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม - มูลค่าผลผลิตปาล์มน้ำมันของเกษตรกรแปลงใหญ่ (ใช้ผลดำเนินการ 2 ปี 2562 กับ 2563 เป็นฐานตั้งค่าเป้าหมาย)
2. ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	- มูลค่าการลงทุนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - จำนวนโครงการที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วนของประชาชนและดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลได้บรรลุวัตถุประสงค์และทันเวลาที่กำหนด - ร้อยละของหมู่บ้านชุมชนที่ไม่พบปัญหายาเสพติด - ร้อยละของจำนวนใบรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ของจังหวัดจากจำนวนคำขอที่ยื่นขอรับการรับรองฯ และได้รับใบรับรอง)
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย	ตัวชี้วัดของการบรรลุผล การดำเนินปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย	- ร้อยละของการตรวจสอบข้อเท็จจริง/เรื่องสืบสวน/คดีพิเศษที่จัดการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในคดีการค้ำมนุษย์ - ความสำเร็จของการดำเนินการตามธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) กรมสรรพสามิต - จำนวนคดีอาญากรรมความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกายและเพศ (ใช้ผลดำเนินการ 2 ปี 2562 กับ 2563 เป็นฐานในการ ตั้งค่าเป้าหมาย) จังหวัด - จำนวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
4. การบรรลุนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด	- จำนวนแปลงที่ราชพัสดุที่นำไปทำประโยชน์สาธารณะ - ร้อยละของศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่สามารถดำเนินการกิจ/บริการช่วยเหลือให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรม - ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ตามแนวพระราชดำริและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง - ระดับของการละเมิดกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา (ต่ำกว่าระดับ 3) กรณีตัวอย่างจังหวัด - ร้อยละผู้ป่วยสโตนที่ได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที (แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด)

7.2 ตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจาก การบริการหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก	- ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลักของหน่วยงาน - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา - ร้อยละความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax Application
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ* (หน่วยบริการ)	ตัวชี้วัดของการบรรลุผล การพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้	- ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ** - ร้อยละของการบริการที่ได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น - ร้อยละของผู้รับบริการที่ขอรับบริการและข้อมูลผ่านระบบออนไลน์
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ - ร้อยละความพึงพอใจของการจัดการข้อร้องเรียนแบบทันทีทันใด - ร้อยละของเรื่องที่ร้องเรียนซ้ำลดลง
4. เครือข่ายความร่วมมือ* (หน่วยนโยบาย)	ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือ	- ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของเครือข่าย** - ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของสมาชิกเครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของส่วนราชการ - ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - จำนวนความร่วมมือจัดโครงการยุทธธรรมเคลื่อนที่ร่วมกับหน่วยงานภายนอก (กระทรวงมหาดไทยกระทรวงพัฒนาสังคมฯ กระทรวงศึกษาธิการกระทรวงแรงงาน ศูนย์ยุทธธรรมชุมชน)
5. ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการของส่วนราชการ	ตัวชี้วัดของการสำรวจความเชื่อมั่นผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ	- ร้อยละของความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสามารถในการดำเนินการตามกฎหมาย

7.3 ตัวชี้วัดด้านบุคลากร

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและส่วนราชการที่มีสมรรถนะสูง

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. นวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)	ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของ หน่วยงาน	- ร้อยละของโครงการปรับปรุงกระบวนการจนได้รับรางวัล (ระบุภายในหน่วยงานหรือภายนอกหน่วยงาน) - จำนวนเทคโนโลยีดิจิทัล (Application/เทคโนโลยีวิจัย/ระบบสารสนเทศ) ที่ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นโดยบุคลากรภายใน
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*	ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของ หน่วยงาน	- ดัชนีการพัฒนาศมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร (digital capability) **(ผลประเมินตัววัดย่อยของ สพร.) - ร้อยละของบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ/ผู้บริหารหน่วยงาน (สอดคล้องกับแผนพัฒนาผู้นำองค์กร) - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับทุนพัฒนาทักษะ/ขีดความสามารถ (ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอก หน่วยงาน) - ร้อยละของบุคลากรที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานไปนำเสนอผลงานวิชาการ/นวัตกรรมในระดับชาติและนานาชาติ (ไม่นับการไปร่วมประชุมฯ) - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่อง/รางวัลจากหน่วยงานภายนอก
3. ความก้าวหน้าและ การก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง	ตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความก้าวหน้าของบุคลากร และความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งระดับนานาชาติ	- ร้อยละของบุคลากรที่มีการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) - จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญ และได้รับการแต่งตั้งร่วมเป็นภาคีเครือข่ายใน
4. ความผูกพันของบุคลากร	ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร	- ร้อยละของบุคลากรที่ร่วมเป็นอาสาสมัครที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน - ร้อยละของการลาออกของบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง - ร้อยละของความสำเร็จของการบรรลุตัววัดตามพันธกิจหลักที่เกินค่าเป้าหมาย

7.4 ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. รางวัลที่ได้รับจากภายนอก	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของ หน่วยงานที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุง การบริการและการบริหารจัดการองค์การ	- จำนวนรางวัลที่ได้รับจาก หน่วยงานภายนอก (เช่น จำนวนรางวัลเลิศรัฐ)
2. การนำ best practices ไปขยายผลภายในองค์กร	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของหน่วยงานที่เป็น Best practice และไปขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร ขยายผลได้จริง	- จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลและนำไปขยายผลสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร - จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลและเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นนำไปขยายผลได้จริง - จำนวนโครงการนวัตกรรมสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาคุณภาพด้วยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น KAIZEN, GovLab, Hackathon ที่นำไป
3. รางวัลที่ได้รับจาก ส่วนราชการระดับกรม/ระดับกระทรวง	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของหน่วยงาน ได้แก่ - รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ส่วนราชการย่อยในสังกัด - รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรม/หน่วยงานในสังกัด	- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากการเสนอขอรับรางวัลเพชรวิญญูรักษ์ - จำนวนรางวัลที่ได้รับจากองค์กรสิทธิมนุษยชน

7.4 ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
4. ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่าง ๆ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/ระดับนานาชาติ	- ผลการจัดระดับ ITA อยู่ในระดับ A ขึ้นไปและมีผลคะแนนดีขึ้น - สัมฤทธิ์ผลของโครงการริเริ่มตามมาตรการรัฐบาล เช่น การลดลงของ Carbon Neutral (Net Zero) - การได้รับการรับรองมาตรฐาน ต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เช่น ISO, HA
5. ตัววัดการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้น	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการแข่งขัน และได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้นในด้านที่หน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง	- 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)

7.5 ตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. การบรรลุผลของตัววัดรวม*	ตัวชี้วัดของการบรรลุความสำเร็จ ในกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน (Joint KPI)	- ดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) - ภาพหน้าของลำคลองตามโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลองที่ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น (พอช./กทม./กรมชลประทาน/กรมส่งเสริมสหกรณ์) (ค่าBOD) - อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนต่อประชากรแสนคน อธิบายข้อมูลเพิ่มเติม : เป็นตัวชี้วัดรวม 3 กระทรวง (กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม) - การปลูกต้นไม้ตามโครงการปลูกต้นไม้เพิ่มพื้นที่สีเขียวและป้องกันแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศและฝุ่นละออง (PM2.5) (สะสม) - ร้อยละของความสำเร็จของการดำเนินการด้านเกษตรแปลงใหญ่ (ข้าว ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ โคนม) (เป็นตัวชี้วัดที่เพิ่งดำเนินการในปี 2563)
2. ตัววัดผลกระทบจาก การดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลัก	- รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนที่สูงขึ้น - มูลค่าการส่งออกของผลิตภัณฑ์ส่งออกสุขภาพที่สูงขึ้น - ต้นทุนด้านการผลิตเกษตรจากการส่งเสริมเกษตรแปลงใหญ่ที่ลดลง
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อ ด้านสังคม จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของ ส่วนราชการ	- สัดส่วนผู้พิการที่ได้รับการจ้างงานจากมาตรการภาษีส่งเสริมการจ้างงานคนพิการและยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา - จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับการจ้างงานตามจากมาตรการภาษีการจ้างงานผู้สูงอายุ - อัตราการบริโภคยาสูบของประชากรไทยที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักองค์การ	- ปริมาณน้ำตาลเฉลี่ยของสินค้าเครื่องดื่มทุกประเภทที่ลดลงจากมาตรการภาษีสรรพสามิต - มูลค่าการจับกลุ่มสินค้าปศุสัตว์ที่ผ่านเข้ามาโดยไม่ถูกต้อง
5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักองค์การ	-ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากกิจกรรมส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม -จำนวนยานยนต์ไฟฟ้า (EV/Hybrid) สะสมภายในประเทศที่เพิ่มขึ้น จากมาตรการภาษีสรรพสามิต -จำนวนธนาคารปูอินทรีย์

7.6 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการจัดการกระบวนการ
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1. ต้นทุนที่ลดลงในภาพรวม	ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	- ต้นทุนที่ลดลงจากการนำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริการ - ต้นทุนการผลิตที่ลดลงจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคนิคการผลิตเหรียญแบบใหม่ - ต้นทุนที่ลดได้จากการนำนโยบายการประหยัดพลังงานของหน่วยงานไปสู่การปฏิบัติ - ต้นทุนของกระบวนการหลัก/กระบวนการสำคัญที่ลดลงจากการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมเข้ามาใช้ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน - ต้นทุนของกระบวนการสนับสนุนที่ลดลงจากการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมเข้ามาใช้ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน
2. ประสิทธิภาพการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ	ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ	- ร้อยละของระบบความปลอดภัยที่ได้รับการทดสอบการเจาะระบบ (Cyber Security) - จำนวนครั้งของการเกิด downtime ของระบบ ICT - ร้อยละของระยะเวลาการฟื้นฟูระบบ/กลับเข้ามาสู่ภาวะปกติตามแผนการบริหารความต่อเนื่อง - จำนวนครั้งของการถูกบุกรุกและสามารถป้องกันได้สำเร็จ - จำนวนครั้งของการถูกบุกรุกและระดับความปลอดภัยที่ยอมรับได้ - ร้อยละของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่ได้รับการตรวจสอบความพร้อม - ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการอบรมมาตรฐานด้านความปลอดภัย

7.6 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการจัดการกระบวนการ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

กลุ่มตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
3. นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ*	ผลการปรับปรุงกระบวนการจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่นตัวชี้วัดด้านการเปิดข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	- ร้อยละของการปรับปรุงกระบวนการโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่** - จำนวนนวัตกรรมที่ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านงบประมาณ เช่น ทุนการศึกษาด้านงบสวัสดิการ เช่น สวัสดิการ เป็นต้น - จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาและนำมาประยุกต์ใช้ในงาน - ร้อยละของกระบวนการที่ได้รับการพัฒนาสู่ Digital อย่างสมบูรณ์ (smart back office)
4. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการจัดการกระบวนการ	- จำนวนสิทธิบัตร - ฐานข้อมูลความรู้จากกระบวนการจัดการเรียนรู้ (KM) - จำนวนผู้ขอรับบริการที่เพิ่มขึ้นจากการปรับปรุงกระบวนการ และข้อมูลข่าวสาร - ร้อยละของชุดข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการอื่นได้ - ร้อยละของชุดข้อมูลดิจิทัลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (Open Data)** - ร้อยละของฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบ Digitized**



ถามตอบ