



รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้ :
"การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ของ สทน. และการเตรียมการประเมินสถานะ
การเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)"
ระหว่างวันที่ ๑๑ - ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๕
ณ ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์กองทัพไทยฯ แหลมแท่น บางแสน เขาสามมุก จังหวัดชลบุรี



โดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ ๑

การเปิดโครงการและให้นโยบายการดำเนินงานของโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ :	๑
“การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”	

ส่วนที่ ๒

การบรรยายเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐	๓
โดย ดร. ภาวนา กิตติวิมลชัย ตำแหน่ง รักษาการผู้อำนวยการพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น	
หมวด ๑ การนำองค์การ	๔
หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	๘
หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๑
หมวด ๔ การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	๑๕
หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร	๑๗
หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ	๒๒
หมวด ๗ การบรรลุผลลัพธ์การดำเนินการ	๒๗

ส่วนที่ ๓

สรุปผลจากการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อตอบข้อคำถามตามเกณฑ์การประเมินสถานะ	๒๙
การเป็นระบบราชการ ๔.๐	

ส่วนที่ ๔

การประเมินผลการจัดโครงการฯ	๓๒
สรุปประโยชน์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และหัวข้อที่อยากให้จัดครั้งต่อไป	๓๔
- สรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ	
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	
- หัวข้อที่อยากให้จัดครั้งต่อไป	

ภาคผนวก

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ๑ โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สทน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”
- ภาคผนวก ๒ คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔
- ภาคผนวก ๓ รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สทน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”
- ภาคผนวก ๔ คำกล่าวรายงานและคำกล่าวเปิดโครงการฯ
- ภาคผนวก ๕ เอกสารประกอบการบรรยายถ่ายทอดการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ โดย ดร. ภาวนา กิตติวิมลชัย รักษาการผู้อำนวยการพัฒนาคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ภาคผนวก ๖ ภาพกิจกรรม

ส่วนที่ ๑

การเปิดโครงการและให้นโยบายการดำเนินงานของ
โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน.
และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ :

“การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน.

และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

๑. ที่มา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้มีตัวชี้วัดตามเกณฑ์การประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดให้มีการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) เป็นตัวชี้วัดภาคบังคับที่หน่วยงานต้องดำเนินการ ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. ในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔ มีมติกำหนดเกณฑ์การประเมินและค่าเป้าหมายการพัฒนาศักยภาพองค์กรสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ของ สสน. ดังนี้

เป้าหมายขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)
ค่าเฉลี่ยคะแนน ๓๐๐ – ๓๕๐	๓๘๗.๕๖	๓๘๗.๕๖ + ๑๐ % (ประมาณ ๔๒๗ คะแนน)

ในการดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดของการบริหารจัดการขององค์กรชั้นเลิศเทียบเท่าระดับสากล บุคลากรที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ซึ่งประกอบด้วย ๗ หมวด ได้แก่ (๑) การนำองค์กร (๒) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (๓) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๔) การวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้ (๕) การมุ่งเน้นบุคลากร (๖) การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ (๗) ตัววัดผลลัพธ์ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานและจัดทำแนวทางการพัฒนางานให้สอดคล้องกับเกณฑ์ดังกล่าว

นอกจากนี้ ในการพัฒนาองค์กรให้เป็นระบบราชการ ๔.๐ ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมนำการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อันจะนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรม (innovation) ดังนั้น จึงจำเป็นต้องดำเนินการ นอกสถานที่ตั้ง ณ ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์กองทัพไทย เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายมีโอกาสดำเนินกิจกรรมร่วมกันภายใต้สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรแต่ละระดับและจากหลายหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับหน่วยงานสู่ระบบราชการ ๔.๐ ต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน. มุ่งสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ และบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมทั้งเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้จึงเห็นควรจัด “โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

๒. รายละเอียดโครงการ

๑. ผู้เข้าร่วมโครงการฯ ประกอบด้วยผู้บริหาร คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผู้แทนหลักและผู้แทนสำรอง ข้าราชการ พนักงานราชการ และผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๙ คน (เอกสาร ๒)

๒. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการฯ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๖๕,๙๖๕ บาท (หกหมื่นห้าพันเก้าร้อยหกสิบห้าบาทถ้วน) โดยอยู่ภายใต้กรอบวงเงินที่ได้รับอนุมัติจำนวน ๗๘,๐๐๐ บาท (เจ็ดหมื่นแปดพันบาทถ้วน)

๓. สรุปสาระสำคัญโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้: “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สทน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๕

- รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร (นางนิชา หิรัญบุรณะ ฐวธธรรม) ได้กล่าวเปิดโครงการฯ โดยระบุว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อมุ่งสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ด้วยแนวคิด PMQA 4.0 ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อน สทน. ให้บรรลุวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรสมรรถนะสูง เพื่อขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรีให้บรรลุผล โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง” ซึ่งหัวใจของการเป็น “ระบบราชการ ๔.๐” ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเป็นแนวทางให้ส่วนราชการดำเนินการ ประกอบด้วย การทำงานเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ดังนั้น การประชุมสัมมนาในครั้งนี้ให้ผู้แทนของทุกหน่วยงานที่มีส่วนรับผิดชอบการจัดทำข้อมูลสำหรับการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ แล้ว จะได้ฟังแนวคิดและแนวทางจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานของ สทน. ต่อไป

- ที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีฝ่ายข้าราชการประจำด้านยุทธศาสตร์และการวางแผน ในฐานะประธานคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ของ สทน. ได้ชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้มีส่วนร่วมตามเกณฑ์การประเมินส่วนราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ โดยการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) เป็นตัวชี้วัดภาคบังคับที่ สทน. ต้องดำเนินการและมีเป้าหมาย ดังนี้

เป้าหมายขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)
ค่าเฉลี่ยคะแนน ๓๐๐ - ๓๕๐	๓๘๗.๕๖	๓๘๗.๕๖ + ๑๐ % (ประมาณ ๔๒๗ คะแนน)

ดังนั้น ในการสัมมนาครั้งนี้จะได้ร่วมกันพิจารณาและจัดทำข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ รวมทั้งรับฟังแนวทางจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่อไป

ส่วนที่ ๒

การบรรยายเกณฑการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐

โดย ดร. ภาวนา กิตติวิมลชัย ตำแหน่ง รักษาการผู้อำนวยการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

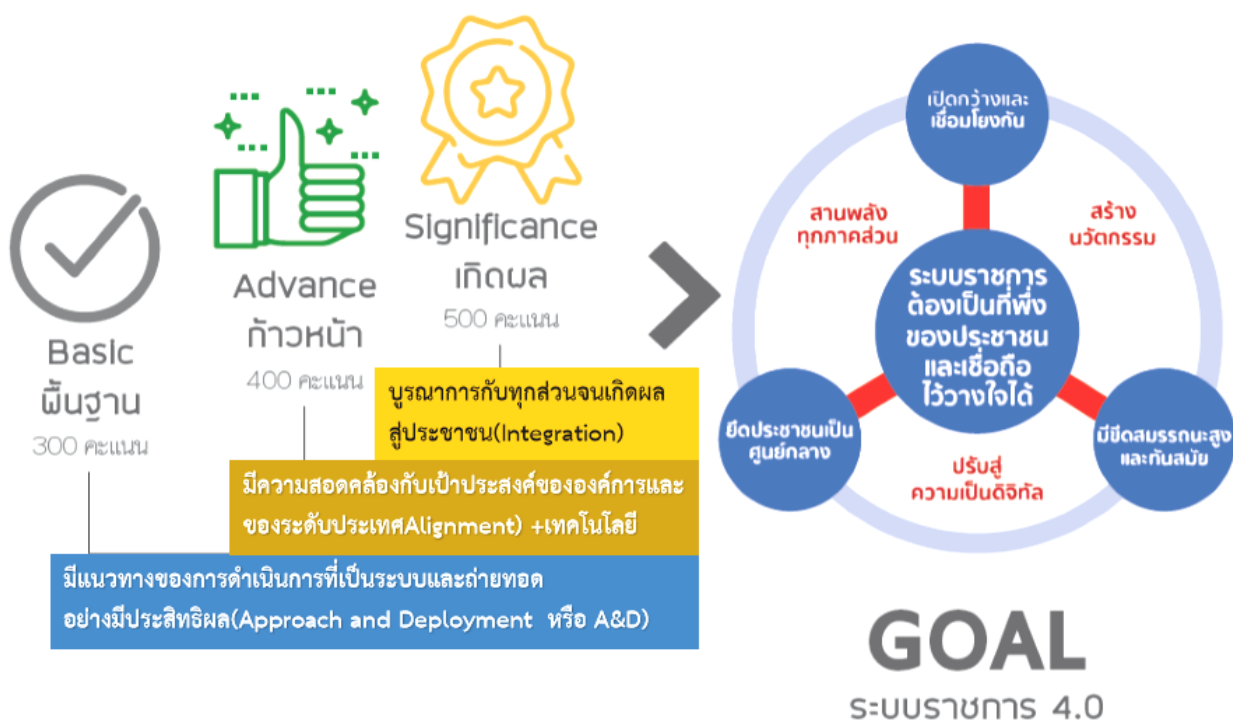
ส่วนที่ ๒

การบรรยายเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐

สรุปสาระสำคัญ

- **วิทยากร** โดย **ดร. ภาวนา กิตติวิมลชัย** รักษาการผู้อำนวยการพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้บรรยายเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๕) ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำ PMQA 4.0 มาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ โดยแบ่งการพัฒนาองค์การเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับของการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐



สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้ส่งแบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ปี ๒๕๖๕ รอบแรก ผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ประกาศผลการพิจารณาทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. (opdc.go.th) ทั้งนี้ ดร. ภาวนา กิตติวิมลชัย ได้นำประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมินรอบแรกขึ้นมาประกอบกับความเห็นของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อบรรยายสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์และแนวทางการดำเนินงานในแต่ละระดับให้ผู้เข้าร่วมโครงการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หมวด ๑ การนำองค์การ

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
๑.๑ ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน	วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ตอบสนอง พันธกิจ	วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ประเทศ	สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรม ที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
๑.๒ ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส	นโยบายการป้องกันทุจริตและ ระบบกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการกำกับ ติดตาม และรายงานผลต่อ สาธารณะ	มีการประเมิน ปรับปรุง เพื่อสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส
๑.๓ การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วม จากเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม ของบุคลากรภายในและ การสร้างเครือข่ายภายนอก	การส่งเสริมให้เกิดการ ตั้งเป้าหมายท้าทาย และเกิดความร่วมมือ และนวัตกรรมของกระบวนการ และการบริการ	สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย ก่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือ ทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลกระทบสูงที่สามารถ แก้ปัญหาที่ซับซ้อน
๑.๔ คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์	ติดตามตัวชี้วัดและผลการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	การใช้กลไกการสื่อสารและ เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำไปสู่ การแก้ไขปัญหาอย่างทันกาล	ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ ในการคาดการณ์ ผลกระทบ ระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผล ต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

๑.๑ ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- กำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจน ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ ผ่านการวิเคราะห์ สถานการณ์ต่าง ๆ (SWOT) เช่น นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนา เศรษฐกิจ ปัญหาและตอบความต้องการของผู้รับบริการ - สื่อสาร (สองทาง) และถ่ายทอดทิศทางองค์กร และการตัดสินใจสำคัญ (ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็ว) ไปสู่ทุกระดับเพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจปฏิบัติตามได้ถูกต้อง - จูงใจและสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการเรียนรู้ระดับบุคคล/ องค์การเพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายองค์กร	๑.๑.๓ ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้าง นวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทาง คือ..... ไม่ผ่าน แนวทางที่ส่วนราชการนำเสนอยังไม่ชัดเจนว่าจะทำให้ เกิดนวัตกรรมอะไรที่ตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมทั้งการ ผลักดันการบริการใหม่ๆ หรือกระบวนการทำงานใหม่ๆ ผ่านการออกนโยบายหรือการสร้างบรรยากาศในการทำงาน
Advance	- สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และสร้างขีดความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ (ตัวอย่างยุทธศาสตร์ ที่สร้างขีดความสามารถของประเทศ) - พิจารณาและคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวก (เกิดประโยชน์) และเชิงลบ (เกิดโทษ) ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้มั่นใจว่าทิศทางองค์กรจะเกิดประโยชน์สูงสุด (แสดงให้เห็นว่าประชาชนจะได้ประโยชน์อะไร หรือ เกิดนวัตกรรมอะไรเพื่อประชาชน)	๑.๑.๔ ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น..... ไม่ผ่าน ควรแสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อ ทิศทางองค์กร ๑.๑.๕ ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้าง วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทางคือ.....

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Significance	- สร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน (สร้างหรือปลูกฝังบุคลากรให้มีการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีจิตบริการ การตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง) - สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดนวัตกรรมที่มุ่งเน้นประชาชน เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรม การให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (Innovation , Citizen centric) - เตรียมการเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลง (พร้อมตัวอย่าง) หรือการนำปัญหาพื้นที่มาแก้ไขจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง	ไม่ผ่าน ควรแสดงตัวอย่างสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรมการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือความไวในการแก้ไขปัญหาต่างๆ นำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการจนเกิดเป็นนวัตกรรม เป็นต้น ข้อแนะนำเพิ่มเติม : ควรอธิบายให้ชัดเจนว่า การดำเนินการตามทิศทางที่ต่อไปจะทำให้เกิดนวัตกรรมอะไรที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และต้องอธิบายให้ชัดเจนด้วยว่าได้วิเคราะห์คำตอบอย่างรอบด้านแล้ว

๑.๒ ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- กำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส เช่น การควบคุมภายใน ตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลองค์กรที่ดี การต่อต้านทุจริต คอร์รัปชั่นถ่ายทอดมาตรการสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑.๒.๒ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ เช่น..... ไม่ผ่าน
Advance	- มีตัววัดในการตรวจติดตาม ป้องกันการทุจริต และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ - มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active) เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสในการทุจริตคอร์รัปชั่น เช่น พัฒนา กระบวนการทำงานให้โปร่งใส สร้างการมีส่วนร่วมของสาธารณะหรือเอกชนเพื่อร่วมดำเนินการ เป็นต้น - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการกำกับติดตามและรายงานผลต่อสาธารณะ	ผลคะแนนการประเมิน ITA ต้องอยู่ในระดับ AA (ร้อยละ ๙๕) ขึ้นไป จึงผ่านเกณฑ์ข้อนี้ ๑.๒.๖ หน่วยงานได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์กรภายนอกทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่..... ไม่ผ่าน ผลการประเมินองค์กรในระดับคุณธรรมไม่ได้สะท้อนถึงความโปร่งใสและเกณฑ์ข้อนี้ถามถึงรางวัลที่ได้รับจากองค์กรภายนอกทั้งในและต่างประเทศ
Significance	- คะแนน ITA ระดับดีมากระดับประเทศ - มีการสร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใสหรือแนวปฏิบัติที่ดี - ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสทั้งในประเทศและต่างประเทศ - มีการประเมินปรับปรุงเพื่อสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส (มีผลจากการพัฒนาปรับปรุงจนเป็นต้นแบบ)	ข้อแนะนำเพิ่มเติม : สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ควรตอบว่าเป็นต้นแบบในด้านความโปร่งใสอย่างไรบ้าง

๑.๓ การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- มีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน - ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม - มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นจากองค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงาน (ตัวอย่างเครือข่าย)	**ประเด็นที่ ๑.๓ การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกผ่านการประเมินจากสำนักงาน ก.พ.ร. ทุกข้อ**
Advance	- มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายรองรับการเปลี่ยนแปลง (ระบุเป้าหมายที่ท้าทายและที่มาของการตั้งเป้าหมาย) - มีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงาน และการให้บริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น - เสริมสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงานและการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ)	
Significance	- การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน เช่น การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ทั้งประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม - การมีเครือข่ายการมีส่วนร่วม และการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หรือการใช้กลไกแนวคิด Design Thinking เช่น ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐไปปฏิบัติได้จริง (เพิ่ม)	

๑.๔ คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- ประเมินความเสี่ยงโครงการ (สิ่งที่จะอาจจะเป็นอุปสรรค) กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง - เตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ เช่น การทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินการ - กำหนดตัวชี้วัดและติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง - รวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วน	๑.๔.๑ มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมาตรการนั้นคือ..... ไม่ผ่าน ควรระบุถึงผลกระทบทางลบและมาตรการในการดำเนินการป้องกัน/แก้ไข ให้ชัดเจน ว่ามีการดำเนินการในเรื่องใด ๑.๔.๒ มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ โดย

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Advance	- ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชีวิตและผลการดำเนินการเพื่อรายงานผลได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ - สร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	☐ การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัย ไม่ผ่าน ควรมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชีวิตและผลการดำเนินการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม เพื่อให้มีการรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์
Significance	- มีการติดตามตัววัดโดยมีการวิเคราะห์เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์และกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม - ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการคาดการณ์ผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม เพื่อให้มีการรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ (เช่นการรายงานข้อมูลแบบ real time บนเว็บไซต์ของส่วนราชการ) และมีการสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ (เช่นเครือข่ายเฝ้าระวังเตือนภัย) ๑.๔.๓ มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม เช่น..... และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก..... เดือน/ปี/..... ไม่ผ่าน ไม่ชัดเจนว่าเป็นตัวชี้วัดในการติดตามรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์อย่างไร และควรสอดคล้องกับการติดตามมาตรการการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคมในข้อ ๑.๔.๑ ๑.๔.๔ มีการติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม (ตอบอย่างน้อย ๒ ด้าน) - มาตรการจัดการด้านเศรษฐกิจ คือ..... ผลการติดตาม คือ..... - มาตรการจัดการด้านสังคม คือ..... ผลการติดตาม คือ..... - มาตรการจัดการด้านสาธารณสุข คือ..... ผลการติดตาม คือ..... - มาตรการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม คือ..... ผลการติดตาม คือ..... ไม่ผ่าน ควรแสดงให้เห็นว่ามีการใช้เทคโนโลยีติดตามคาดการณ์ผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบอย่างไร ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : สลน. ต้องพิจารณาว่าการที่จะขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ หรือนโยบายสำคัญมีความเสี่ยงอะไรบ้าง และได้มีการเตรียมมาตรการป้องกันอะไรบ้างเพื่อจะที่ควบคุมความเสี่ยงนั้นเมื่อเกิดข้อร้องเรียน เกิดผลกระทบ หรือมีปัญหาเกิดขึ้นสามารถนำเทคโนโลยีช่วยแก้ไขได้หรือไม่ และวัดความสำเร็จได้อย่างไร

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุปันธกิจส่วนราชการ	แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์กรดิจิทัล	แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถขององค์การรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
๒.๒ เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้นระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง	วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ	การวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม
๒.๓ แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน	แผนครอบคลุมทุกส่วนชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ	แผนเน้นประสิทธิภาพทำน้อยได้มากเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรมและสร้างคุณค่าแก่ประชาชน	บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร โดยมีการใช้ทรัพยากรการใช้ข้อมูลร่วมกัน
๒.๔ การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล	การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์	การวิเคราะห์และคาดการณ์ และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบายที่ตอบสนองได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์เป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุปันธกิจส่วนราชการทั้งระยะสั้น ระยะยาว - วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน (SWOT) - คำนึงถึงประโยชน์สุขประชาชนรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกและการแข่งขันจากภายนอก - มีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเข้าใจปฏิบัติได้	**ประเด็นที่ ๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน ผ่านการประเมินจากสำนักงาน ก.พ.ร. ทุกข้อ**
Advance	- การวิเคราะห์ความท้าทายและคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานการให้บริการ - การกำหนดยุทธศาสตร์แผนงานที่ตอบสนองต่อความท้าทายและการเปลี่ยนแปลง และรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์กรดิจิทัล (Roadmap มุ่งสู่ Digital Government)	
Significance	- แผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ - มีแผนสามารถรองรับ Disruptive Technology	

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
	- นำระบบดิจิทัลหรือนวัตกรรมมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง มีแผนการยกระดับการให้บริการที่รวดเร็ว ง่าย ต้นทุนต่ำเข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา	

๒.๒ เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ - กำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการและการเปลี่ยนแปลง	๒.๒.๓ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบ และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบ - ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ต่อหน่วยงานโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยงคือ..... ไม่ผ่าน ควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ของส่วนราชการ (ที่ระบุไว้ในข้อ ๒.๒.๑ – ๒.๒.๒) หรือความเสี่ยงในระดับองค์กร - ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประเทศ ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม โดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับผลกระทบ คือ..... ไม่ผ่าน ควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดทั้งจากภายในและภายนอกประเทศให้เห็นปัญหาการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอันส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อแผนงานโครงการของส่วนราชการและอาจส่งผลกระทบต่อแผนกระตุ้นผลผลิตจากภาวะความเสี่ยงทางด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ เป็นต้น
Advance	- มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่าง ๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย (ตัวอย่างเช่น อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น/ลดลง % มูลค่าการค้าชายแดน มูลค่าการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มขึ้น/ลดลง%)	
Significance	- วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ - วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ (อย่างน้อยสองด้าน)	ข้อแนะนำเพิ่มเติม : ต้องมีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์ วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ โดยมีแนวทางแก้ไขอย่างไร

๒.๓ แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- แผนปฏิบัติการรองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน - ถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร - มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	**ประเด็นที่ ๒.๓ แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน ผ่านการประเมินจากสำนักงาน ก.พ.ร. ทุกข้อ**

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Advance	- แผนปฏิบัติการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (การทำน้อยได้มาก) - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการลดต้นทุนการปรับปรุง การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน - พัฒนาระบบการส่งใบคำร้องและการจองผ่านระบบออนไลน์ - พัฒนาระบบฐานข้อมูลเดียวเพื่อลดความซ้ำซ้อนใช้แผนที่ GIS เพื่อติดตามแผนปฏิบัติการการควบคุมโรคทั่วประเทศ	
Significance	- แผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถ และอัตรากำลัง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง (มีแผนทรัพยากรบุคคลสนับสนุน) - มีแผนการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความต้องการ ด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (แสดงแผนรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี) - มีการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและ ภายนอก	

๒.๔ การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการและ ยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว - รายงานสถานะการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ - เตรียมการแก้ไขปัญหากรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - การรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะ	๒.๔.๑ หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) ได้แก่ - สถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อแผน คือ..... - การเตรียมความพร้อม ได้แก่..... - แผนการจัดการเชิงรุก ได้แก่.....
Advance	- สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นในกรณีที่ไม่บรรลุผลหรือต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง - มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น - มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	ไม่ผ่าน ควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดทั้งจากภายในและภายนอกประเทศให้เห็นปัญหาการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอันส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อแผนงานโครงการของส่วนราชการและอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เพื่อเตรียมแผนรองรับ เช่น การวิเคราะห์ผลกระทบ ต่อแผนกระตุ้นผลผลิตจากภาวะความเสี่ยงทางด้าน การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ เป็นต้น
Significance	- ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการตามแผน โดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใดและจะส่งผลต่อการปฏิบัติการอย่างไร - มีการเตรียมความพร้อมและมีความคล่องตัวต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง - มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	๒.๔.๓ หน่วยงานมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ - การคาดการณ์ ได้แก่..... - การปรับแผนให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ ได้แก่.....

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
		ไม่ผ่าน ควรแสดงให้เห็นรายละเอียดการทบทวนยุทธศาสตร์ การคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นพร้อมตัวอย่าง การคาดการณ์แสดงตัวอย่างผลการดำเนินงานทั้งที่บรรลุ เป้าหมายและไม่บรรลุเป้าหมาย และในกรณีที่บรรลุ เป้าหมายจะปรับแผนหรือปรับยุทธศาสตร์อย่างไร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเกิดผลลัพธ์ที่ดี ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : ให้พิจารณาว่า สลน. ติดตาม การดำเนินงานโดยใช้เครื่องมือใด และหากแผนงาน ไม่เป็นไปตามแผน มีแนวทางในการปรับแผนอย่างไร พร้อมยกตัวอย่างประกอบด้วย

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
๓.๑ ระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง	ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนอง ความต้องการที่แตกต่าง	ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ ค้นหาความต้องการ และ ความคาดหวังใหม่	ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอก เพื่อวางนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบัน และอนาคต
๓.๒ การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน	การประเมินความพึงพอใจและ ความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนอง ความต้องการ และแก้ปัญหา เชิงรุก	บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่น เพื่อการวางแผนและการสร้าง นวัตกรรมในการให้บริการ
๓.๓ การสร้างนวัตกรรม การบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม	การปรับปรุงบริการที่ตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวัง ของกลุ่มผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	ปรับปรุงกระบวนการและ สร้างนวัตกรรมที่ตอบสนอง ความต้องการในภาพรวมและ เฉพาะกลุ่ม	สร้างนวัตกรรมที่สามารถ ออกแบบการให้บริการ เฉพาะบุคคล
๓.๔ กระบวนการแก้ไข ข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและ สร้างสรรค์	มีช่องทางเป็นมาตรฐานและ กระบวนการรับข้อร้องเรียน อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เชิงรุก รวดเร็วทันการณ์ จัดการได้ และต้องสร้างความ พึงพอใจ	ตอบสนองข้อร้องเรียนและ ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ตอบสนองและสร้างความผูกพัน (engaged citizen)

๓.๑ ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการที่แตกต่างของกลุ่ม ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การประชุมระดมความคิดเห็น แบบสอบถาม ฐานข้อมูลผู้รับบริการ) - ประมวลวิเคราะห์ผลและใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ ที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๓.๑.๑ มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ มาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ..... เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก คือ..... และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและ

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Advance	- ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ (เช่น Mobile Application Facebook) เพื่อรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น Big Data เสียง ภาพ และข้อความ - ค้นหาความต้องการความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น (ข้อมูลเชิงลึก) - การวิเคราะห์สถิติการเข้าถึงงานบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening หรือ Google Trend	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต ไม่ผ่าน ควรแสดงให้เห็นว่ามีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างไร หรือไม่ได้ระบุว่ามีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมารวบรวมความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปวิเคราะห์กำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วอย่างไร
Significance	- วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคตจากการรับฟังเสียงหรือการวิเคราะห์ความต้องการผู้รับบริการและการกำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กรมควบคุมโรค ใช้สารสนเทศตอบโต้เฝ้าระวังโรคภัย - การนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือ Social Listening หรือ Google Trend ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการ	ข้อแนะนำเพิ่มเติม : ควรเขียนให้เห็นว่าการรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางต่าง ๆ และนำมาวิเคราะห์ส่งผลให้เกิดเป็นนโยบายเชิงรุกอะไรที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๒ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการ การสำรวจพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่างๆ	๓.๒.๑ มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่น ๆ
Advance	- ใช้เทคโนโลยีในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความผูกพัน - นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก	- ฐานข้อมูลนั้น ได้แก่..... - มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือสร้างนวัตกรรมการให้บริการ คือ..... ไม่ผ่าน
Significance	- ฐานข้อมูลความพึงพอใจและความผูกพันที่ได้รับการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่ายไปสู่การวางแผนยุทธศาสตร์ - มีผลงานนวัตกรรมการให้บริการและการปฏิบัติที่ผ่านการบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย - บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น - เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม	ควรแสดงให้เห็นถึงการบูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้นหรือเป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์ (เรื่องใด) หรือการสร้างนวัตกรรม (เรื่องใด) ข้อแนะนำเพิ่มเติม : เมื่อได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความไม่พึงพอใจ มีการบูรณาการข้อมูลอย่างไรเพื่อนำไปสู่การแก้ไขความไม่พึงพอใจนั้น

๓.๓ การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- มีกระบวนการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก - มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง	๓.๓.๑ มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม คือ..... ไม่ผ่าน ควรแสดงให้เห็นถึงที่มาของนวัตกรรม มีการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาอย่างไรจนเป็นนวัตกรรมและไม่ชัดเจนว่าเป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการอย่างไร
Advance	- วิเคราะห์จำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ - สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการภาพรวม ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้	๓.๓.๒ มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม คือ..... ไม่ผ่าน เป็นความต้องการเฉพาะกลุ่มอย่างไร และเป็นกลุ่มไหน (ควรเป็นกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการ) ไม่ชัดเจนว่าเป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะกลุ่มอย่างไร
Significance	- การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service) - สร้างความร่วมมือกับภายนอกเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล - การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	๓.๓.๓ มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล คือ..... ไม่ผ่าน ไม่ชัดเจนว่าเป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการระดับบุคคลอย่างไร เกิดประโยชน์ต่อรายบุคคลอย่างไรและพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการระดับบุคคลอย่างไรหรือมีการออกแบบการให้บริการใหม่ๆตามความต้องการเฉพาะบุคคลในการเข้าถึงบริการอย่างไรมีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : ให้ออกข้อมูลว่าองค์กรมีนวัตกรรมอะไรบ้างและให้แสดงข้อมูลที่มาของนวัตกรรมให้ชัดเจน

๓.๔ กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก - มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response) - การให้หน่วยงานเปิด Call Center ที่มีการตอบสนอง (Response) ได้รวดเร็ว หรือช่องทางมาตรฐานการรับเรื่องราว	๓.๔.๑ มีวิธีตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างเชิงรุก รวดเร็ว ทันกาลโดย.....เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน และเกิดความพึงพอใจ ไม่ผ่าน มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน แต่ควรแสดงให้เห็นถึงสถิติและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนและ

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
	ร้องเรียน (SLA) : เช่น อีเมลหรือช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน	ความรวดเร็วทันกาล (หรือตัวอย่างการจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพ)
Advance	- ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React) - นำไปสู่การปรับปรุง (ตัวอย่างการปรับปรุงจากข้อร้องเรียน) - จัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทันกาล สร้างความพึงพอใจ	๓.๔.๓ มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ คือ..... และมีแนวทางในการแก้ไข คือ..... ไม่ผ่าน ควรแสดงให้เห็นว่า แนวทางดังกล่าว สามารถลดข้อร้องเรียนซ้ำได้ และแสดงสถิติของข้อร้องเรียนซ้ำที่ลดลง
Significance	- มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน - ข้อร้องเรียนซ้ำลดลงเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การใช้ Chatbot ที่เป็นเทคโนโลยี AI ในการตอบคำถามเบื้องต้น	๓.๔.๕ มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ จนก่อให้เกิดความผูกพันของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน ยกตัวอย่างที่สะท้อนให้เห็นความเป็นมาใช้ในการจัดการและสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คือ..... ไม่ผ่าน ตัวอย่างยังไม่สะท้อนให้เห็นชัดเจนถึงความผูกพันของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : ต้องแสดงสถิติว่าใช้เวลาเท่าไรในการจัดการข้อร้องเรียน และต้องเรียบเรียงข้อมูลข้อร้องเรียนให้เห็นชัด ๆ ว่ามีประเด็นอะไรบ้าง เพื่อตัดข้อร้องเรียนที่มีประเด็นซ้ำซ้อนออกไป ควรใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ เช่น ระบบติดตามข้อร้องเรียน ฯลฯ

หมวด ๔ การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
๔.๑ การกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ	การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ พร้อมใช้เข้าถึงง่าย	การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอ
๔.๒ การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อการแก้ปัญหา	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ	เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์	เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์และสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับ
๔.๓ การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล	การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้พัฒนา และต่อยอด	วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม	นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน
๔.๔ การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ	การจัดการข้อมูลและสารสนเทศตามมาตรฐานกำกับข้อมูล (Data Governance)	มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน	เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลข้ามหน่วยงาน เพื่อใช้ในการตัดสินใจและใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๑ การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- มีการจัดการข้อมูลสารสนเทศโดยมีการวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ - นำข้อมูลมาใช้ในการติดตามการปฏิบัติงานและใช้สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น - มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลและตัววัดสำคัญ	๔.๑.๑ มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อ - ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร คือ ไม่ผ่าน ...ควรแสดงสารสนเทศที่ใช้ในการประกอบการตัดสินใจผู้บริหาร ตัวอย่างการใช้ในการตัดสินใจ - การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ
Advance	- ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ - มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญโดยคำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ไม่ผ่าน ...ควรมีการอธิบายเพิ่มเติมว่าฐานข้อมูลดังกล่าวได้สนับสนุนการทำงานของบุคลากรให้มีความสะดวกถูกต้อง รวดเร็วลดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาดอย่างไร ๔.๑.๓ ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผล และสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ โดยข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่.. ไม่ผ่าน ...ควรระบุให้ชัดเจนว่ามีข้อมูลอะไรบ้างที่ถูกนำมาไว้สำหรับเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และเพื่ออะไรเป็นความต้องการของประชาชนอย่างไร
Significance	- มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการและนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะโดยไม่ต้องร้องขอและอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายการดำเนินการอยู่บนพื้นฐาน - สืบหาความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ - การนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดนโยบายหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ หรือแก้ไขปัญหาอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายเชิงรุก สู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : ในข้อ ๔.๑ จะมีความเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดในหมวด ๒ และหมวด ๖ ในเรื่องของกระบวนการ

๔.๒ การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- มีกลไกในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหา - มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมาย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน	4.2.4 มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ เช่น การเปรียบเทียบข้อมูล.....กับคู่เทียบ คือ ไม่ผ่าน
Advance	- การนำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น - นำไปแก้ปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์ - วิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับคู่เทียบ	...ยังไม่พบตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับคู่เทียบ และมีการนำเอาผลการเปรียบเทียบไปใช้ประโยชน์อย่างไร เช่น การปรับปรุงยุทธศาสตร์ และการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน
Significance	- การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในส่วนราชการ เพื่อเชื่อมโยงค้นหาสาเหตุของปัญหาแก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ - การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ อย่างทันถ่วงทีและสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้ - การนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดนโยบายหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ หรือแก้ไขปัญหาอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายเชิงรุก สู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่	เป็นเรื่องของการเอาตัวชี้วัดต่าง ๆ มาวิเคราะห์ และ เชื่อมโยงกับข้อ 4.1 ในเรื่องของข้อมูลสารสนเทศมา วิเคราะห์คาดการณ์ได้และนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : คู่เทียบอาจจะเทียบจากผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ก็มีความเชื่อมโยงกับหมวด 2 และหมวด 6

๔.๓ การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและ องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ - มีการถ่ายทอดความรู้ ส่งต่อ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในองค์กร - นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน - การจัดทำ Data Governance เช่น การทำ Data Catalog, มาตรฐาน API - มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือของข้อมูล - มาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล	๔.๓.๔ หน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ ด้าน..... ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิด เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) /มาตรฐานใหม่ คือ..... ไม่ผ่าน ...เจตนาของเกณฑ์ข้อนี้เป็นองค์ความรู้ของ ส่วนราชการเองที่มีการวิเคราะห์และนำไปสู่การแก้ไข ปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศ
Advance	- กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ภายในเชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กรเพื่อนำองค์ความรู้มาใช้ เพื่อสร้างนวัตกรรม (ตัวอย่างองค์ความรู้จากภายนอกที่นำมา สร้างเป็นนวัตกรรม)	
Significance	- การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาจนเกิดเป็น แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) - การพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือ รูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน - หรือการพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ที่มีผลกระทบต่อประชาชน	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : เน้นเรื่องขององค์ความรู้ทั้งจาก ภายในและภายนอก และองค์ความรู้ภายในที่ไปเชื่อม กับองค์ความรู้ภายนอกมีเรื่องอะไรบ้าง ที่จะนำมาสู่การพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดเป็นการสร้าง นวัตกรรมใหม่ พร้อมยกตัวอย่าง

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
	- การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้เกิดการใช้งานที่เป็นที่ประจักษ์และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อตอบโจทยว่าสามารถใช้งานได้จริง	

๔.๔ การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- การจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน - มีตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ - มีการจัดทำ Data Governance เช่น การทำData Catalog, มาตรฐาน API มาตรฐานข้อมูลความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือ ของข้อมูลมาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล	๔.๔.๕ หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น..... ไม่ผ่าน ...เกณฑ์ให้ยกตัวอย่างการจัดการข้อมูลสารสนเทศตามมาตรฐานกำกับข้อมูล เพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การทำ Data Catalog การกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล
Advance	- การวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และการวางแผนการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ - การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูลและการปฏิบัติการบนไซเบอร์พร้อมทั้งแผนรองรับ	
Significance	- การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน (ที่ผลกระทบสูงต่อประชาชนหรือผลลัพธ์ระดับประเทศ) เช่น ลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ การติดตามงานอย่างรวดเร็ว / การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล	
		ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานที่ใช้ระบบเทคโนโลยีมีประโยชน์อย่างไรกับผู้ใช้ และมีส่วนวัดเพื่อใช้ติดตามอย่างไร

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
๕.๑ ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ	การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ	การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลง ทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน	นโยบายการจัดการบริหารงานบุคคลและเกิดความคล่องตัวเพื่อให้เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง high performer
๕.๒ ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์	สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน	สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลที่พร้อมสนับสนุนการตัดสินใจ	สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูงร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก
๕.๓ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร	สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม สร้างความร่วมมือและความรับผิดชอบ	ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ท่วมเทิ้มผลการดำเนินงานที่ดี	สร้างวัฒนธรรมของความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร และสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรม

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
๕.๔ ระบบการพัฒนาบุคลากร	พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ในการทำงาน รวมถึงด้านดิจิทัล	เพิ่มพูน สังสมทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สำคัญต่อใน สมรรถนะหลักองค์การ	พัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำให้ มีความรอบรู้ ตัดสินใจพร้อม ตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต

๕.๑ ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเหมาะสม - การรับบุคลากรเข้ามาทำงานต้องเป็นการนำบุคลากรไปอยู่ที่ตำแหน่งที่เหมาะสม ได้ใช้ความรู้และประสบการณ์ อย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน - วิเคราะห์ประเมินสภาพอัตรากำลังและ<u>ขีดความสามารถ</u> ที่จำเป็นต่อการตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลง ในปัจจุบันและอนาคตเพื่อนำไป<u>วางแผนกำลังคน</u> (๑. วิเคราะห์ กำลังที่ต้องการในอนาคต ๒. วิเคราะห์กำลังคนในปัจจุบัน ๓. วิเคราะห์ส่วนต่าง ๔. พัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ)	๕.๑.๒ มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีนโยบายการส่งเสริมด้านต่างๆ ดังนี้: - ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน โดยวิธีการ..... <u>ไม่ผ่าน</u> ...ควรแสดงให้เห็นว่าแนวทางดังกล่าวได้ทำให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีตัวอย่างนวัตกรรมที่เกิดจากการส่งเสริมแนวทางดังกล่าว
Advance	- ระบบการประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่ม มีความชัดเจน โปร่งใส - เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถ<u>วางแผนเส้นทาง</u> <u>ความก้าวหน้า</u> ของตนเองและพัฒนาความสามารถของตน ในระยะยาว ตามสมรรถนะของบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน - สร้างกลไกให้บุคลากร<u>เกิดแรงจูงใจ</u> และมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง - นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การประเมินมีประสิทธิภาพ - การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน	
Significance	- มีนโยบายการจัดการบุคลากรที่ปรับเปลี่ยนได้ทันกับสภาพแวดล้อม เช่น การลดขั้นตอนในการรายงานโดยอาศัยเทคโนโลยี การขยายกรอบใน<u>การตัดสินใจ</u>ของหัวหน้างาน ในระดับพื้นที่ สร้างกลุ่มงานที่ทำงานเพื่อแก้ปัญหาพร้อมสายงาน และการประสานงานในแนวระนาบ เป็นต้น - นโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการ<u>สร้างนวัตกรรมในการทำงาน</u> และทำงานเป็นทีม	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : สลน. ควรกล่าวถึงการส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีกระบวนการจัดการความรู้ มีการมอบหมายให้จัดทำนวัตกรรม มีการประกวดนวัตกรรม ทำให้เห็นว่าการปรับปรุงกระบวนการอะไรใหม่ ๆ พร้อมยกตัวอย่าง

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
	- การนำผลที่ได้จากการจัดการด้านบุคลากรไปใช้ในการวางแผนทรัพยากรบุคคล ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ /ใช้อัตรากำลัง และขีดสมรรถนะได้อย่างเต็มศักยภาพ และเพื่อให้เกิดการพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี AI	

๕.๒ ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	การสร้างบรรยากาศและ <u>สร้างสภาพแวดล้อม</u> ในการทำงาน (ด้านกายภาพ) - ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ - เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย - คล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล	๕.๒.๑ มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก เพื่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน โดย..... (ระบุรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม) และมีผลสำเร็จของงาน คือ ไม่ผ่าน ...ไม่ชัดเจนเรื่องผลสำเร็จของงาน ขาดรายละเอียดและ
Advance	ส่วนราชการควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากร (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน) - มีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ - เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา - มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ - การปรับเปลี่ยนจาก Analog เป็น Digital (คือ การทำให้คนในองค์กรที่คุ้นเคยกับระบบกระดาษ ไปสู่ระบบดิจิทัล)	๕.๒.๓ มีการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก คือ..... เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ..... ไม่ผ่าน ...ไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาครอบคลุมทุกมิติ ไปสู่องค์กรดิจิทัลอย่างไร เช่นการพัฒนาบุคลากรไปสู่องค์กรดิจิทัล การปรับปรุงระบบงานให้มีความคล่องตัว ข้อมูลเข้าถึงได้ง่าย พร้อมใช้งานกระบวนงานมีประสิทธิภาพสูง ทุกจุดสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ได้
Significance	- มีการทำงานเป็นทีม ภายในองค์กรและข้ามกลุ่ม /กอง/สำนัก - มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชน และเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา - สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูงร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก และรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล โดยครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งกระบวนการ คน ระบบงาน และเทคโนโลยี และให้ทุกจุดสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เชื่อมโยงกันหมด	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : ข้อ ๕.๒.๑ จะตรงกับระดับ Significance เรื่องการทำงานเป็นทีมทั้งภายในและภายนอกองค์กร และในข้อ ๕.๒.๓ จะตรงกับระดับ Basic สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๕.๓ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็น <u>มืออาชีพ</u> คือ มีความรอบรู้เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐาน - เปิดโอกาสในการนำเสนอ <u>ความคิดริเริ่ม</u> และสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์	๕.๓.๒ ปลุกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ โดยวิธีการ..... ไม่ผ่าน ...การปลุกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ
Advance	- การค้นหา <u>ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน</u> การทุ่มเทและผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	ควรพิจารณาดำเนินการเพื่อให้บุคลากรมีความรอบรู้เชี่ยวชาญและถูกต้องตามมาตรฐาน เปิดโอกาสในการ

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
	- มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร - นำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการสร้างให้บุคลากรเกิด แรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	นำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ผ่านกระบวนการฝึกอบรมและสร้างองค์ความรู้ เช่น การฝึกอบรมวินัย การปลูกฝังค่านิยมองค์กร การสร้างวัฒนธรรมองค์กร การอบรมการสร้างนวัตกรรม การประกวดนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี เป็นต้น ๕.๓.๓ มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหน่วยงาน และส่วนรวมโดย ไม่ผ่าน ...ควรแสดงรายละเอียดที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้บุคลากรมีแนวคิดในการแก้ไขปัญหาเชิงรุก การวิเคราะห์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา วิธีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนรวมทั้งการติดตามผลลัพธ์ที่เกิดจากการปรับกระบวนการทางความคิดดังกล่าว
Significance	- สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นความคล่องตัวและการมีประสิทธิภาพสูง - ส่งเสริมการแก้ปัญหาเชิงรุก สร้างแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ โดยมุ่งเน้น ประโยชน์ของส่วนรวม ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นหลัก - ฝึกฝนตนเองในการแก้ปัญหา และสามารถริเริ่ม โครงการใหม่ ๆ ได้ในทุกระดับ ดังนั้น มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสามารถวางอนาคตของเรื่องที่เป็น expert ในเรื่องนั้น การคาดการณ์อนาคตเพื่อรองรับแนวโน้ม หรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงและทักษะในโลกอนาคต	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : เรื่องของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันแนะนำให้ใส่รายละเอียดจากการค้นหา วิเคราะห์วิธีการเมื่อได้แล้วนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจอย่างไร ๕.๓.๒ จะตรงกับระดับ Basic งานใดที่ทำประจำอยู่ที่ทำให้บุคลากรเก่งและเชี่ยวชาญ รอบรู้มีความคิดริเริ่ม ๕.๓.๓ กระบวนการทางความคิด (mindset) ระบุเป้าหมายและวิธีการในการปรับ

๕.๔ ระบบการพัฒนาบุคลากร

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	การพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมเรื่อง • ความรู้ความสามารถในการทำงานและการ แก้ปัญหา • คุณธรรม และจริยธรรม • ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล (บุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะที่ตอบสนองความต้องการองค์กร)	๕.๔.๑ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย โดย ไม่ผ่าน ...ตัวอย่างที่นำเสนอเป็นการแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ แต่ควรแสดงให้เห็นถึงหลักสูตรการอบรมที่เน้นพัฒนาทักษะสำคัญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่หลายหลาย เช่น ทักษะด้านการทำงานและการวางแผน ทักษะด้านการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา ทักษะด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะการใช้เครื่องมือใหม่ ๆ
Advance	- แผนพัฒนาบุคลากรที่ ตอบสนองยุทธศาสตร์ - แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์กรทั้งทักษะความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	ที่ทันสมัย นอกจากนี้ควรจำแนกกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาอย่างชัดเจน เช่น กลุ่มผู้นำจะต้องพัฒนาอย่างไร
Significance	- การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและสามารถ ปฏิบัติงานได้หลากหลาย	

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
	- การพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤต (Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน - การพัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ตัดสินใจ พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อนและรองรับอนาคต เช่น การพัฒนาทักษะบุคลากร/ การวางแผนการคาดการณ์ทักษะในโลกอนาคตหรือความต้องการ/ความเปลี่ยนแปลงในโลกอนาคต และมีแผนบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง	และกลุ่มบุคลากรจะพัฒนาอย่างไร (ควรระบุหลักฐานว่า มีการพัฒนาหรือจัดอบรมในช่วงวัน เดือน ปี ในรอบ ปีงบประมาณที่ประเมิน) ๕.๔.๒ มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนอง ยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์การ - สมรรถนะหลัก ได้แก่..... แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลัก คือ..... ไม่ผ่าน ...ควรมีการทบทวนสมรรถนะหลักองค์กรที่สะท้อน ความเชี่ยวชาญขององค์กรและจัดทำแผนส่งเสริม สมรรถนะหลักองค์กร ๕.๔.๔ มีการพัฒนาบุคลากร และผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิด เชิงวิฤตที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน และรองรับอนาคต โดย..... ไม่ผ่าน ...ตัวอย่างที่น่าเป็นการแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ในด้านต่างๆ แต่ควรแสดงให้เห็นถึงหลักสูตรการอบรม ที่เน้นพัฒนาทักษะสำคัญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆ ที่หลากหลาย โดยกำหนดแผนในการ พัฒนากลุ่มบุคลากรทั้งที่เป็นกลุ่มผู้นำ/ผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน การแสดงให้เห็นถึงวิธีการพัฒนา/ ขั้นตอนการพัฒนาที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรอบรู้ เป็นนักคิดวิเคราะห์มีความสามารถในการ ตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือสถานการณ์วิฤต เพื่อให้มั่นใจผู้ผ่านการอบรมจะมีความพร้อมรับปัญหา ที่ซับซ้อน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : หน่วยงานมีการพัฒนาบุคลากร เป็นประจำทุกปีอยู่ ควรจะมีการอธิบายว่าในแต่ละปี มีโครงการอะไรบ้างและพัฒนากลุ่มเป้าหมายในเรื่อง อะไร พร้อมยกตัวอย่างการพัฒนาบุคลากรให้มีความ รอบรู้ และกลุ่มเป้าหมายในการอบรมแต่ละกลุ่ม มีวิธีการและ กระบวนการอย่างไร

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
๖.๑ กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ 8 คู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ
๖.๒ การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ	บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน	สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร	นวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ
๖.๓ การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และขีดความสามารถในการแข่งขัน	วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน	กำหนดนโยบายการลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยีและใช้ทรัพยากรร่วมกัน	ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
๖.๔ การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ	ติดตามควบคุมประสิทธิผลกระบวนการหลักและตัววัดเชิงยุทธศาสตร์	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยงการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์	บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

๖.๑ กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน - วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต บริการ กระบวนการ - แนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม - วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก - กำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ	๖.๑.๒ หน่วยงานมีการติดตามควบคุมกระบวนการ โดยใช้ตัวชี้วัด เช่น ☐ ใช้ตัวชี้วัด เช่น ไม่ผ่าน ...สอดคล้องกับกระบวนการกระบวนการตอบสนองข้อบกพร่องหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาอย่างไร ๖.๑.๓ หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแบบ end to end Process คิดเป็นร้อยละ...๘๐..ของกระบวนการทั้งหมด ที่ต้องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงานระบุ (รายชื่อกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ยกตัวอย่าง ๓ กระบวนการ
Advance	- การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย - การติดตามควบคุมกระบวนการโดยการใช้ข้อมูลร่วมกับเครือข่ายจากภายนอก	ไม่ผ่าน ...ควรอธิบายให้เห็นถึงแนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมการประสานงานในกระบวนการที่ต้องผ่านหลายส่วน
Significance	- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว - การวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ผลการดำเนินงานเพื่อออกแบบ	

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
	กระบวนการทำงานให้ตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ	ราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผล (ข้อมูลที่น่าเสนอ มีเพียงการแสดงรายชื่อกระบวนการ)
End-to-end process = กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและสร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ		ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : ใส่รายละเอียดกระบวนการเพิ่มเติมมีความสำคัญอย่างไร มีวิธีการวัดความสำเร็จอย่างไร

๖.๒ การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- มีการจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่เป็นระบบ - กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ - มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการและการบริการให้ดีขึ้น	๖.๒.๓ ในรอบปีที่ผ่านมามีหน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - นวัตกรรม คือ.....
Advance	มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงให้เกิดขึ้นใน • กระบวนการทำงานหลัก/กระบวนการสนับสนุน • การบริการประชาชน/ความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร	ไม่ผ่าน ...มีผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร
Significance	- การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนเชิงบูรณาการ - การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่านGovernment Innovation Lab โดยอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)	- ปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ คือ..... ไม่ผ่าน ...เป็นลักษณะการประสานงานภายใน ยังไม่สะท้อนถึงการบริการต่อประชาชน โดยตรง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : ประเด็น ๖.๒.๓ อยู่ในระดับ Significance ยกตัวอย่างกระบวนการที่ต้องการแก้ปัญหา สอน. อาจมีการบูรณาการความร่วมมือกันเพื่อแก้ปัญหาด้านนโยบายรัฐบาลที่สามารถยกมาตอบได้

๖.๓ การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- การวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการ ทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม - การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้น และระยะยาว	๖.๓.๑ ในรอบปีที่ผ่านมามีหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ ดังนี้ - กระบวนการหลักที่สำคัญ ๒ ลำดับแรก คือ..... ไม่ผ่าน ...กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับที่สองมีการกำหนดเป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้นและระยะยาวที่ไม่แตกต่างกัน
Advance	- การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน - การติดตามผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ	๖.๓.๒ หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน โดยนวัตกรรมนั้น คือ โดยสามารถลดต้นทุน ได้อย่างไรระบุ.....

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Significance	- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้าง<u>นวัตกรรมในการลดต้นทุน</u> - การใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	ไม่ผ่าน ...ไม่ชัดเจนถึงการลดต้นทุนที่จะเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ๖.๓.๓ นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย (ระบุ) - การกำหนดนโยบาย/มาตรการ คือ..... ไม่ผ่าน ...ไม่ชัดเจนถึงการลดต้นทุนที่จะเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ - การใช้เทคโนโลยี คือ ไม่ผ่าน ...ไม่ชัดเจนถึงการลดต้นทุนที่จะเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ๖.๓.๔ หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยข้อมูลเทียบเคียงที่นำมาใช้คือและสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อย่างไรระบุ..... ไม่ผ่าน ...ไม่พบแนวทางในการใช้ข้อมูลเทียบเคียงในระดับประเทศ (หรือต่างประเทศ) เพื่อเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงกระบวนการลดต้นทุนที่ส่วนราชการนำเสนอว่าสามารถลดต้นทุนได้มากนักน้อยเพียงใด จะสามารถเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างไร
ต้นทุน = ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ รวมถึงทรัพยากรที่เกิดจากแหล่งงบประมาณทุกแหล่งทั้งภายในและภายนอกที่ได้รับมา ซึ่งมีการบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงตามหลักบัญชีเกณฑ์คงค้าง		ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : การลดต้นทุนที่ตรงกับความต้องการขององค์กร และการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดนวัตกรรมและลดต้นทุนเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างไร

๖.๔ การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
Basic	- การติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่าง ๆ เช่นตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัยสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแล สาธารณสุขและสาธารณสุข เป็นต้น - มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ในมิติต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	๖.๔.๑ หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ ระบุ - กระบวนการหลัก คือ..... ไม่ผ่าน ...ควรแสดงให้เห็นตัวอย่างของกระบวนการทำงานหลัก
Advance	- การติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันที่ - การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ - การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	กระบวนการสนับสนุนมีอะไรบ้าง และมีตัววัดควบคุมและตัววัดผลลัพธ์อะไรบ้างข้อมูลที่นำเสนอยังไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติอย่างไร - ตัวชี้วัด คือ..... ไม่ผ่าน ...ควรแสดงให้เห็นตัวอย่างของกระบวนการทำงานหลัก
Significance	- มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ - การประสานงานและบูรณาการทั้งภายในและภายนอกเพื่อการบรรลุยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	กระบวนการสนับสนุนมีอะไรบ้าง และมีตัววัดควบคุมและตัววัดผลลัพธ์อะไรบ้างข้อมูลที่นำเสนอยังไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติอย่างไร ๖.๔.๒ หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่างๆ เช่น - ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ คือ..... - ตัวชี้วัดด้านสังคม คือ..... - ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม คือ..... - ตัวชี้วัดด้านสาธารณสุข คือ..... ไม่ผ่าน ...ระดับความสำเร็จของการติดตามการดำเนินงาน วัดอย่างไร ๖.๔.๓ ในปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ โดยผลงานที่โดดเด่นนั้น คือ.....ส่งผลอย่างไรต่อยุทธศาสตร์ชาติ อธิบายโดยสรุป..... ไม่ผ่าน ...ควรมีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักหรือกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อ การบรรลุยุทธศาสตร์ ข้อมูลที่นำเสนอ ยังไม่ชัดเจนว่าส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติอย่างไร

ระดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน
		๖.๔.๔ หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดย ☐ มีการจัดการความเสี่ยง โดยความเสี่ยงนั้นคือ... ไม่ผ่าน ...ควรแสดงให้เห็นถึงการติดตามตัววัดของกระบวนการทำงานหลักตามพันธกิจการบรรลุเป้าหมายของตัววัดควบคุมและตัววัดผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานหลัก กรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือมีความเสี่ยง จะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างไรเพื่อบรรลุ ยุทธศาสตร์และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
Leading Indicators = ตัวชี้วัดที่เป็นเหตุจะช่วยให้อำนาจบริหารเห็นว่าเกิดปัญหาอะไรขึ้นส่วนมากวัดประสิทธิภาพของกระบวนการ Lagging indicator = ตัววัดสุดท้ายของกระบวนการที่จะทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ		ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : 1 กระบวนการหลักมีอะไรบ้าง กระบวนการสนับสนุน มีอะไรบ้าง 2. ตัวชี้วัด Leading Indicators และ Lagging indicator มีอะไรบ้าง 3. ไม่แนะนำให้ใส่ระดับความสำเร็จเป็นเรื่องที่วัดได้ยาก

ตัวชี้วัดหมวด ๗

*หมายถึงตัวชี้วัดบังคับ (หากเลือกเฉพาะตัวบังคับ เลือกใส่ได้ไม่เกิน ๓ ตัวเท่านั้น) รวมตัวชี้วัดไม่เกิน ๕ ตัวในแต่ละมิติ	Basic (Level & Early trend) ระบุตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทายมีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ < ๔.๙%	Advance (Focus Improvement) ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย ๕% - ๙%	Significance (Integration) ผลลัพธ์ดีกว่า ค่าเป้าหมาย >๑๐%
๗.๑ ด้านพันธกิจ ๑. ตัววัดตามภารกิจหลัก* ๒. ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล ๓. การดำเนินการด้านกฎหมาย (ตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการกำกับข้อมูลที่ดี : data governance) ๔. ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์* ๕. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่นการบรรลุตัววัดรวมการจัดอันดับ เป็นต้น	๗.๔ ด้านความเป็นต้นแบบ ๑. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก* ๒. จำนวน best practice* ๓. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง ๔. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ ๕. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก		
๗.๒ ด้านผู้รับบริการและประชาชน ๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* ๒. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ* ๓. ผลการดำเนินการด้านโครงการพระราชรัฐ ๔. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้ ๕. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๗.๕ ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ๑. การบรรลุผลของตัววัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน)* การจัดอันดับในระดับนานาชาติ ๒. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ๓. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ๔. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ๕. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล		
๗.๓ ด้านการพัฒนาบุคลากร ๑.จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร/จำนวนโครงการที่สำเร็จจากการมีส่วนร่วมของเครือข่าย * (จำนวนโครงการที่สำเร็จจากการมีส่วนร่วมของเครือข่าย) ๒. การเรียนรู้และผลการพัฒนา* ๓. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน ๔. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ ๕. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน	๗.๖ ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรมและการจัดการกระบวนการ ๑. การลดต้นทุน (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงานและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้) ๒. จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ* ๓. ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล* (Open Data, เชื่อมโยงข้อมูล, Digitize Process, e-Services) ๔. ประสิทธิภาพของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ ๕. นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย		

เทคนิคการกำหนดผลลัพธ์องค์การและ Do & don't

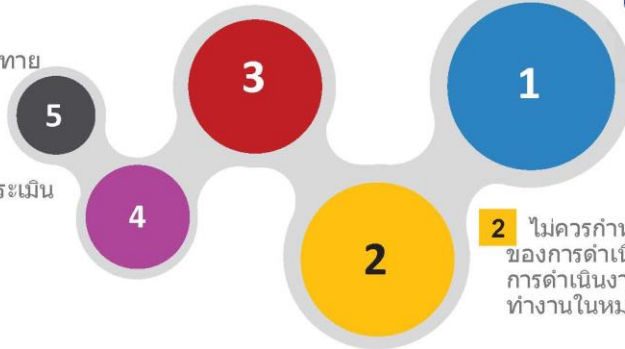


3 ตัวชี้วัดที่สามารถ **"ทำได้ร้อยละ 100"** ควรพิจารณา กำหนดตัวชี้วัดอื่น เช่น ร้อยละของการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ100) ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผน (ร้อยละ100) ควรวัดที่ประสิทธิภาพของกระบวนการ ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ (ร้อยละ100 : ควรพิจารณาเป็นรายตัวชี้วัด)

1 เลือกตัวชี้วัดที่ใช่และตรงกับหัวข้อที่กำหนดในทุกมิติ และสอดคล้องกับการดำเนินงานของส่วนราชการ โดยสะท้อนการบรรลุพันธกิจหลัก ยุทธศาสตร์ขององค์การ (พิจารณาตัวชี้วัดที่ระบุในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ) รวมทั้งเป็นตัวชี้วัดระดับองค์กร หรือ ไม่กำหนดตัวชี้วัดย่อยระดับ ระดับหน่วยงานและโครงการย่อย

(เช่น ร้อยละของโครงการที่มีการรายงานความก้าวหน้าทุกไตรมาส) เป็นต้น

5 ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย (สูงกว่าผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา) เพื่อสะท้อนความเล็ดมากกว่าการกังวล เรื่องคะแนนของการประเมิน



2 ไม่ควรกำหนดตัวชี้วัด **"ระดับความสำเร็จ"** ของการดำเนินงานเนื่องจากเป็นเพียงขั้นตอนการดำเนินงาน ควรวัดประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานในหมวด 1-6

4 กำหนดชื่อตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน และมีการวิเคราะห์ที่เหมาะสม เช่น **อัตราส่วนร้อยละ** สำหรับ **การนับจำนวน** ควรกำหนดเฉพาะตัวชี้วัดที่มีการดำเนินงานที่ยาก เช่น จำนวนรางวัลที่ได้รับระดับนานาชาติ จำนวนผู้บริหารที่ได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่นระดับชาติ เป็นต้น (การวัด**อัตราการผลิต**ให้ระบุให้ชัดเจน เช่น ร้อยละของขยะมูลฝอยที่ลดลง (**ยิ่งน้อยยิ่งดี**) ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ลดลง (**ยิ่งน้อยยิ่งดี**)

ส่วนที่ ๓

สรุปผลจากการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อตอบข้อคำถาม
ตามเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐

ส่วนที่ ๓

สรุปผลการประชุมระดมความคิดเห็น

เพื่อตอบข้อคำถามตามเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐

๑. ในการระดมความคิดเห็นเพื่อตอบข้อคำถามแบบประเมินสถานะการประเมินระบบราชการ ๔.๐ ได้มีการแบ่งกลุ่มโดยจัดผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหมวดต่าง ๆ ของ PMQA เพื่อให้ข้อมูลและความเห็น ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ หมวดที่ ๑ การนำองค์การ และหมวดที่ ๒ การวางแผน เชิงยุทธศาสตร์	กลุ่มที่ ๒ หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหมวดที่ ๔ การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้	กลุ่มที่ ๓ หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร และหมวดที่ ๖ การมุ่งเน้น ระบบปฏิบัติการ
๑. นางลลิตา เพ็ชรทองคำ (สธ.) ๒. นายสุทธิชาติ อามาศย์หิน (กสร.) ๓. นางสาวณัฐนรี สี่หะวงษ์ (กตป.) ๔. นางสาวปัทมยา เปี้ยไค (กน.) ๕. นางสาวณัฐญา นลพร (สนม.) ๖. นางสาวปัทมยา กวยสะอาด (กตส.)	๑. นายเติมสิน เดชารัตน์ (กพร.) ๒. นางสาวพรอุษา ฤกษ์สำราญ (กตป.) ๓. นางสาวเชาวนี กิตติบุตร (กพบ.) ๔. นางเจริญขวัญ วีระไวทยะ (สนม.) ๕. นายธนบุลย์ ลลิตสุธีจำเริญ (คปท.) ๖. นายอัศวพงศ์ กุลธนา (กสร.) ๗. นางปรีชญา พรหมเมือง (กน.) ๘. นายเจษฎา ปาตุย (กปม.) ๙. นางสาวพรพรหม ไทยวรรณศรี (กนย.) ๑๐. นายเอกมณฑล งามมีศรี (ศทส.)	๑. นางชนกสุตา สุบรรณรัตน์ (กพบ.) ๒. นางสาวสุภาวดี ภูพานา (สธ.) ๓. นางมนัสวี อรชุนกะ (กตป.) ๔. นางสาวสรณจิต สุวัฒนานันท์ (ศทส.) ๕. นายณัฐดนัย จานโอ (สธ.) ๖. นายภักฐิน อัครภาณุวิทยา (สธ.) ๗. นายอลงกรณ์ วัตตธรรม (กพร.) ๘. นายพิชาภ เพ็ญพุดชา (กปม.)

๒. สรุปผลการระดมสมองได้ ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ หมวดที่ ๑ การนำองค์การ และหมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวดที่ ๑ นำองค์การ ผู้เข้าร่วมโครงการได้ปรับข้อมูลโดยให้เพิ่มข้อมูลการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากข้อมูลของ กนย. เกี่ยวกับโครงการพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งเป็นเครื่องมือใหม่สำหรับวิเคราะห์ วางแผน ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล สนับสนุนการบริหารราชการและติดตามการดำเนินงานตามข้อสั่งการของ นรม. รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสร้างการรับรู้ให้ประชาชนได้ทราบถึงการดำเนินงานของรัฐบาล ทั้งนี้ เป็นการพัฒนาระบบติดตามนโยบายฯ จากเดิมที่ติดตามผ่านการรายงานในรูปแบบเอกสารเท่านั้น และยังไม่มี การจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลภาครัฐให้สามารถบูรณาการใช้งานร่วมกัน จึงถือว่าระบบดังกล่าวเป็นนวัตกรรมของ สสน. นอกจากนี้ยังเป็นนวัตกรรมที่มุ่งเน้นการบริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง เนื่องจากเป็นฐานข้อมูลภาครัฐขนาดใหญ่ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของ นรม. ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ควรมีการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสังคมเพิ่มเติม ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทางตรงและทางอ้อม ระยะสั้นและระยะยาว มีการติดตามรายงานผลกระทบโดยผ่านกลไกการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ โดยยกตัวอย่างโครงการที่ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ โครงการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและข้อสั่งการของ นรม.”

หมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความเห็นว่า ควรเพิ่มการวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงาน/โครงการและเป้าประสงค์ของ สสน. หรือความเสี่ยงในระดับองค์กรทั้งจากภายในประเทศและภายนอกประเทศ วิเคราะห์สภาพปัญหาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอันส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อแผนงาน/โครงการ และส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เพื่อติดตามและเตรียมแผนรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง มีการรายงานผล รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผนและกำหนดแนวทางการปรับแผนหรือปรับยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเกิดผลลัพธ์ที่ดี

กลุ่มที่ ๒ หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหมวดที่ ๔ การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้เข้าร่วมโครงการมีความเห็นว่า ควรมีการปรับข้อมูลการตอบข้อคำถามให้มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจนมากขึ้น และให้นำข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลสำรวจการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อนโยบายและผลงานรัฐบาล ของ สสน. มาปรับใช้ในการตอบข้อคำถามในประเด็นที่ไม่ผ่าน โดยให้เขียนให้ชัดเจนว่ามีการนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สะท้อนให้เห็นว่ามีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้อย่างไร รวมทั้งให้เพิ่มเติมข้อมูลการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ให้ชัดเจน นอกจากนี้ ให้ยกตัวอย่างการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนต่าง ๆ และนำมาวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ และการตอบสนองข้อร้องเรียนมีช่องทางการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างไร

หมวดที่ ๔ การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความเห็นว่า ให้ระบุข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ยกตัวอย่างเช่น การนำสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้เพิ่มเติมข้อมูลสารสนเทศของ กบม. เกี่ยวกับ ข้อปรึกษาหารือหรือข้อร้องเรียนของ สส. สว. เพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชน รวมทั้งการผลักดันร่างพระราชบัญญัติที่สำคัญเข้าสู่สภา นอกจากนี้ ให้ยกตัวอย่างข้อมูลสารสนเทศที่นำมาวิเคราะห์ ประมวลผล และนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ อาทิ การประชาสัมพันธ์พระราชบัญญัติที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลและเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนทั่วประเทศได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์นโยบายผลการดำเนินงานของรัฐบาล และให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ทั้งนี้ ให้นำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงง่ายและนำไปใช้ประโยชน์ได้ อาทิ รูปแบบข้อความ ภาพกราฟิก อินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ eBook ผ่านทางสื่อออนไลน์ เช่น ไลน์ไทยคู่ฟ้า เฟซบุ๊กไทยคู่ฟ้าเว็บไซต์ รัฐบาลไทย Tiktok รายการวิทยุ ๑ นาที่กับไทยคู่ฟ้า เป็นต้น นอกจากนี้ สสน. ได้ส่งคำตอบกระทู้ถามของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาให้ สสค. เพื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้สาธารณะทราบด้วย

กลุ่มที่ ๓ หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร และหมวดที่ ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร และหมวดที่ ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความเห็นว่า ในภาพรวมควรปรับปรุงแบบ/วิธีการ/เนื้อหาสำหรับการตอบข้อคำถาม ดังนี้

๑) คือ ให้ปรับการเขียนข้อมูลในประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมิน เพราะ สลน. ได้มีการดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ อยู่แล้ว แต่บางเรื่องไม่ได้นำข้อมูลมากรอกในแบบประเมินฯ อาทิ โครงการพัฒนาบุคลากรในด้านดิจิทัล และการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ อาทิ โครงการของ กปม. ที่นำระบบ Dashboard มาสนับสนุนในการติดตามงานด้าน พ.ร.บ.

๒) ควรเลือกยกตัวอย่างระบบปฏิบัติการขึ้นมา ๑ ระบบ ที่มีการดำเนินการได้ ความครบถ้วนทั้งระบบ โดยนำมาตอบร้อยเรียงกันตามลำดับ อาทิ กระบวนการประสานงานขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา ที่สามารถตอบทุกประเด็นข้อคำถามในแบบประเมินได้

๓) บางหัวข้อที่ สลน. ไม่สามารถดำเนินการได้ อาทิ การเปรียบเทียบคู่เทียบจากต่างประเทศ ที่ส่งผลให้สามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันระดับประเทศ แต่หากปรากฏภายหลังว่า สลน. มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวก็สามารถระบุข้อมูลเพิ่มเติมได้

๔) ลักษณะภารกิจหลักของ สลน. ไม่สามารถตอบข้อคำถามในแบบประเมินสถานะฯ ได้ตรงประเด็นทุกข้อ เพราะข้อคำถามมักเน้นงานลักษณะที่เป็น Product ที่ผลิตออกมาแล้วตอบสนองความต้องการของประชาชน แต่เนื่องจากงานของ สลน. เป็นแบบ Service และ Process ดังนั้น สลน. ต้องปรับรูปแบบการตอบข้อคำถามโดยเขียนให้เห็นว่าในการดำเนินการของ สลน. ในแต่ละด้านส่งผลกระทบต่อประชาชนทางอ้อมได้อย่างไร

๕) เรื่องการวิเคราะห์ความเสี่ยง ต้องเขียนให้สอดคล้องกับการวิเคราะห์ความเสี่ยงในหมวดที่ ๑ ดังนั้นข้อมูลวิเคราะห์จากหมวดที่ ๑ สามารถนำมาประกอบการจัดทำข้อมูลในหมวดที่ ๖ ได้

ข้อเสนอแนะ

๑) ควรมีการนำผลประเมินสถานะฯ ในส่วนที่ สลน. ยังไม่มีการดำเนินการหรือดำเนินการแล้ว แต่ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินระบบราชการ ๔.๐ บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการ สลน. เพื่อให้ทุกหน่วยงานใน สลน. มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนให้ สลน. เป็นระบบราชการ ๔.๐ ต่อไป

๒) สลน. ควรมีการบูรณาการแผนงาน/โครงการทุกแผนงานใน สลน. ร่วมกัน โดยมีศูนย์กลางในการรวบรวมแผนงานดังกล่าว เพื่อให้สะดวกในการรวบรวมข้อมูลสำหรับตอบข้อคำถามตามแบบประเมินสถานะฯ ในปีต่อไป

๓) เนื่องจากแบบประเมินสถานะฯ ของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นแบบประเมินที่ใช้สำหรับทุกหน่วยงาน ซึ่งในบางหลักเกณฑ์และข้อคำถามอาจจะไม่ตรงตามภารกิจงานของทุกส่วนราชการ ดังนั้น สลน. ควรสะท้อนปัญหาดังกล่าวให้ทางสำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับทราบ เพื่อให้ในอนาคตจะได้มีการปรับปรุงแบบการประเมินสถานะฯ ให้สะท้อนผลของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ อย่างแท้จริง

ส่วนที่ ๔

การประเมินผลการจัดโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ :

“การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน.

และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

๒. ผลสำรวจระดับความพึงพอใจ ความรู้และความเข้าใจ โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร
แห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สลน. และการเตรียมการประเมินสถานะการ
เป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ได้สำรวจระดับความพึงพอใจ ความรู้
และความเข้าใจ โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ของ สลน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)” ผ่านระบบออนไลน์
(Google form) และประมวลผลความพึงพอใจ ความรู้และความเข้าใจ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการฯ
โดยมีองค์ประกอบ ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านวิทยากร ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกิจกรรม ด้านสถานที่/ ระยะเวลา/ อาหาร
ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านการนำความรู้ไปใช้ ซึ่งผลการสำรวจของระดับความพึงพอใจ ความรู้และ
ความเข้าใจ รวมถึงการแปลผล สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

- ด้านวิทยากร คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒
- ด้านเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕
- ด้านกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๒
- ด้านสถานที่/ ระยะเวลา/ อาหาร
 - ศูนย์ศึกษาพุทธศาสตร์กองทัพไทย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๔
 - บ้านพักรับรอง สลน. เขาสามมุก คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๕
- ด้านความรู้และความเข้าใจ
 - ความรู้และความเข้าใจก่อน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕
 - ความรู้และความเข้าใจหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๔
- ด้านการนำความรู้ไปใช้ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๙

ประเด็นเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	แปลผล
๑. ด้านวิทยากร : การถ่ายทอดความรู้มีความชัดเจน ความรอบรู้ ในเนื้อหา การใช้เวลา การตอบข้อซักถาม	๘๑.๘๒	พึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ : การอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ กิริยา มารยาท และความสุขภาพ	๙๔.๕๕	พึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านกิจกรรม : กิจกรรมมีประโยชน์และเชื่อมโยงกับการพัฒนา องค์กร รวมทั้งเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม	๙๑.๘๒	พึงพอใจมากที่สุด
๔. ด้านสถานที่ / ระยะเวลา / อาหาร		พึงพอใจมากที่สุด
๑) ศูนย์ศึกษาพุทธศาสตร์กองทัพไทย : สถานที่สะอาด และมีความเหมาะสม ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ระยะเวลาและอาหารมีความเหมาะสม	๘๓.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	แปลผล
๒) บ้านพักรับรอง สลน. เขาสามมุข : ความสะอาดในห้องพัก บริเวณบ้านพัก อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องพัก และ ความพร้อมสำหรับเข้าพัก	๖๕.๙๕	พึงพอใจมาก
๕. ด้านความรู้ความเข้าใจ		
๑) ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อน การอบรม	๕๔.๕๕	รู้และเข้าใจปานกลาง
๒) ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลัง การอบรม	๘๓.๖๔	รู้และเข้าใจมากที่สุด
๖. ด้านการนำความรู้ไปใช้ : สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ในปัจจุบัน และในอนาคต	๘๔.๐๙	รู้และเข้าใจมากที่สุด

สรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ

๑. ได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่อง PMQA 4.0 เพิ่มขึ้น
๒. ทราบหลักเกณฑ์การประเมินผลจากกรรมการผู้ประเมินโดยตรง และทราบว่าหน่วยงานควรตอบแบบประเมินอย่างไรให้ตรงกับมาตรฐานการประเมิน และหน่วยงานควรจะพัฒนาอย่างไร เพื่อให้มีสมรรถนะสูงขึ้น
๓. สามารถนำไปพัฒนาในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. ควรมีการนำเอา PMQA /แบบประเมินสำคัญของรัฐ ไปเชื่อมโยงการจัดทำแผนปฏิบัติงานของ สทน. เพื่อให้ตอบโจทย์การประเมินและพัฒนาองค์กรในภาพรวมให้มีทิศทางที่ชัดเจนและมองภาพจุดหมายปลายทางเดียวกัน
๒. ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกบ้านพัก

หัวข้อที่อยากให้อัดครั้งต่อไป

๑. การเท่าทันสื่อออนไลน์
๒. การอบรมเชิงปฏิบัติการ ในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : การส่งเสริมความเท่าเทียมในหน่วยงาน
๓. Design thinking และ Infographic
๔. การปรับ สลน. ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงโลกยุคใหม่ (๕) การบูรณาการแผน(ทุกอย่าง) ของ สลน.

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ๑ โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สทน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”
- ภาคผนวก ๒ คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔
- ภาคผนวก ๓ รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สทน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”
- ภาคผนวก ๔ คำกล่าวรายงานและคำกล่าวเปิดโครงการฯ
- ภาคผนวก ๕ เอกสารประกอบการบรรยายถ่ายทอดการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ โดย ดร. ภาวนา กิตติวิมลชัย รักษาการผู้อำนวยการพัฒนาคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ภาคผนวก ๖ ภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ๑

โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ :
“การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน. และการเตรียม
การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

กำหนดการ โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ :

“การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน.

และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ระหว่างวันที่ ๑๑ - ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๕

ณ บ้านพักรับรองเขาสามมุข และศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์กองทัพไทย แหลมแท่น บางแสน เขาสามมุข จังหวัดชลบุรี

.....

วันเสาร์ที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๕

- | | |
|------------------|--|
| ๐๖.๓๐ - ๐๗.๐๐ น. | - ออกเดินทาง โดยรถตู้ ณ ลานจอดรถหน้าตึก กสร. |
| ๐๗.๐๐ - ๐๙.๐๐ น. | - เดินทางไปยังจังหวัดชลบุรี |
| ๐๙.๑๕ - ๐๙.๓๐ น. | - ลงทะเบียน ณ ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์กองทัพไทย |
| ๐๙.๓๐ - ๐๙.๓๕ น. | - ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กล่าวรายงาน |
| ๐๙.๓๕ - ๑๐.๐๐ น. | - รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร (นางนิชา หิรัญบุรณะ ฐุธรรม)
ประธานกรรมการพัฒนาระบบราชการของ สสน. กล่าวเปิดโครงการฯ |
| ๑๐.๐๐ - ๑๐.๑๕ น. | - พักรับประทานอาหารว่าง |
| ๑๐.๑๕ - ๑๒.๓๐ น. | - ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมองและวิเคราะห์แนวทางการจัดทำข้อมูลประกอบ
การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) (ภาพรวม) |
| ๑๒.๓๐ - ๑๓.๓๐ น. | - รับประทานอาหารกลางวัน |
| ๑๓.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. | - การบรรยายและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับแนวทางการตอบคำถาม
ในแบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)
โดย ดร. ภาวนา กิตติวิมลชัย รักษาการแทนผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ผ่านระบบ ZOOM) |
| ๑๖.๓๐ - ๑๗.๓๐ น. | - สรุปการประชุมของวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕ |
| ๑๗.๓๐ - ๑๘.๐๐ น. | - เข้าที่พัก ณ บ้านพักรับรองเขาสามมุข |
| ๑๘.๓๐ น. | - รับประทานอาหารเย็น |

วันอาทิตย์ที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๕

- | | |
|------------------|--|
| ๐๙.๐๐ - ๑๒.๓๐ น. | - ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อตอบข้อคำถามตามเกณฑ์การประเมินสถานะ
การเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) รายนวต ๑-๖ (แบ่งกลุ่ม) |
| ๑๒.๓๐ - ๑๓.๓๐ น. | - รับประทานอาหารกลางวัน |
| ๑๓.๓๐ - ๑๕.๐๐ น. | - ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อตอบข้อคำถามตามเกณฑ์การประเมินสถานะ
การเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) รายนวต ๑-๖ (แบ่งกลุ่ม) (ต่อ) |
| ๑๕.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. | - สรุปผล ประเมินผลโครงการ และปิดการประชุมเชิงปฏิบัติการ |
| ๑๖.๓๐ น. | - เดินทางกลับทำเนียบรัฐบาล |

.....

หมายเหตุ : ๑. การแต่งกาย : สุภาพ

๒. กำหนดการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม



โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ :

“การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สลน.

และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

ณ บ้านพักรับรองเขาสามมุข และศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์กองทัพไทย

แหลมแท่น บางแสน เขาสามมุข จังหวัดชลบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

๑.๑ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เห็นชอบข้อเสนอหลักการมาตรการและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มเติม ตามมาตรา ๕๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔ และแผนการดำเนินการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ประเด็นการดำเนินการระยะยาวโดยให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผน/แนวทางที่กำหนดเป็นประจำทุกปี โดยมีสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้ตรวจรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ของหน่วยงานภาครัฐ และส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)

๑.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้มีตัวชี้วัดตามเกณฑ์การประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดให้มีการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) เป็นตัวชี้วัดภาคบังคับที่หน่วยงานต้องดำเนินการ ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. ในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔ มีมติกำหนดเกณฑ์การประเมินและค่าเป้าหมายการพัฒนาศักยภาพองค์กรสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ของ สลน. ดังนี้

เป้าหมายขั้นต้น (๕๐)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐)
ค่าเฉลี่ยคะแนน ๓๐๐ - ๓๕๐	๓๘๗.๕๖	๓๘๗.๕๖ + ๑๐ % (ประมาณ ๔๒๗ คะแนน)

๑.๓ ในการดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดของการบริหารจัดการขององค์กรชั้นเลิศเทียบเท่าระดับสากล บุคลากรที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ซึ่งประกอบด้วย ๗ หมวด ได้แก่ (๑) การนำองค์กร (๒) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (๓) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๔) การวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้ (๕) การมุ่งเน้นบุคลากร (๖) การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ (๗) ตัววัดผลลัพธ์ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานและจัดทำแนวทางการพัฒนางานให้สอดคล้องกับเกณฑ์ดังกล่าว

๑.๔ สลน. มีแผนการดำเนินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรของ สลน. โดยได้รับจัดสรรงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๗๘,๐๐๐ บาท (เจ็ดหมื่นแปดพันบาทถ้วน) โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารมีแผนจะจัดกิจกรรมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงาน และคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ให้กับบุคลากรของ สลน. รวมทั้งเตรียมความพร้อมในการจัดทำข้อมูลสำหรับประกอบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

๑.๕ นอกจากนี้ ในการพัฒนาองค์กรให้เป็นระบบราชการ ๔.๐ ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมนำการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อันจะนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรม (innovation) ดังนั้น จึงจำเป็นต้องดำเนินการ นอกสถานที่ตั้ง ณ ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์กองทัพไทย เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกันภายใต้สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรแต่ละระดับและจากหลายหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับหน่วยงานสู่ระบบราชการ ๔.๐ ต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติราชการของ สลน. มุ่งสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ และบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมทั้งเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้จึงเห็นควรจัด “โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สลน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงาน และคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ให้กับบุคลากรของ สลน.

๒.๒ เพื่อพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ และเลือกใช้เครื่องมือสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการองค์การเพื่อยกระดับหน่วยงานสู่ระบบราชการ ๔.๐

๒.๓ เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำข้อมูลและเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)

๒.๔ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นทีมตัวแทนการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ในการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐

๓. กิจกรรม

๓.๑ การบรรยายเกี่ยวกับหลักการแนวคิดและเทคนิคการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ และการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐

๓.๒ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อการระดมสมอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันในการพัฒนานวัตกรรมการทำงาน

๓.๓ การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการประเมินสถานะการเป็นระบบ

ราชการ ๔.๐

๔. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรของ สสน. จำนวน ๓๕ คน ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้บริหาร จำนวน ๓ คน

๔.๒ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ของ สสน. ประกอบด้วย
ผู้แทนหลักและผู้แทนสำรอง จำนวน ๒๖ คน

๔.๓ ข้าราชการ พนักงานราชการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ๖ คน

๕. กำหนดการ

จำนวน ๒ วัน ภายในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยจะพิจารณาสถานการณ์เรื่องโรคติดเชื้อ
ไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) และดำเนินการตามมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันโรคอย่างเคร่งครัด

๖. สถานที่

ณ บ้านพักรับรองเขาสามมุข และศูนย์ศึกษาอุทยานศาสตร์กองทัพไทย แหลมแท่น บางแสน
เขาสามมุข จังหวัดชลบุรี

๗. งบประมาณ

งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ผลผลิตที่ ๑ การขับเคลื่อนการอำนวยการบริหาร
ราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรี งบดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการสัมมนาและฝึกอบรม ภายในวงเงิน
๗๘,๐๐๐ บาท (เจ็ดหมื่นแปดพันบาทถ้วน)

๘. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

๘.๑ ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารราชการของ สสน. เพิ่มขึ้น (ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐)

๘.๒ ร้อยละความสำเร็จของจัดทำแบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐
(PMQA 4.0) ด้วยตนเอง ปี ๒๕๖๕ แล้วเสร็จ (ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐)

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ สสน. มีข้อมูลประกอบการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)
ปี ๒๕๖๕ ตามเกณฑ์และเป้าหมายที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

๙.๒ บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและมีทักษะการใช้เครื่องมือ
การพัฒนางานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)
และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ของ สสน. ให้สูงขึ้น

๙.๓ การมีส่วนร่วมของบุคลากร และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะนำไปสู่การสร้างบรรยากาศ
ของความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

๙.๔ สสน. มีบุคลากรที่เป็นทีมตัวแทนการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ในการพัฒนางาน
สู่ระบบราชการ ๔.๐

๑๐. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

.....

ภาคผนวก ๒

คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)
ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔



คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

ที่ ๒ /๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)
ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

.....

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๒.๕ ตามคำสั่งสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีที่ ๑๙๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ จึงยกเลิคำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการของ ส.น.ร. ที่ ๑/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑ รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
ปฏิบัติหน้าที่ผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง	
ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	
๑.๒ ที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีฝ่ายข้าราชการประจำ	ประธานคณะทำงาน
ด้านยุทธศาสตร์และการวางแผน	
๑.๓ ผู้แทนสำนักงานเลขาธิการ	คณะทำงาน
๑.๔ ผู้แทนกองการต่างประเทศ	คณะทำงาน
๑.๕ ผู้แทนกองงานนายกรัฐมนตรี	คณะทำงาน
๑.๖ ผู้แทนกองประสานงานการเมือง	คณะทำงาน
๑.๗ ผู้แทนกองประสานนโยบายและยุทธศาสตร์	คณะทำงาน
๑.๘ ผู้แทนกองพิธีการ	คณะทำงาน
๑.๙ ผู้แทนกองสถานที่ ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย	คณะทำงาน
๑.๑๐ ผู้แทนศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	คณะทำงาน
๑.๑๑ ผู้แทนสำนักโฆษก	คณะทำงาน
๑.๑๒ ผู้แทนศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	คณะทำงาน
๑.๑๓ ผู้แทนกลุ่มตรวจสอบภายใน	คณะทำงาน
๑.๑๔ ผู้แทนกลุ่มกฎหมาย	คณะทำงาน

/ฝ่ายเลขานุการ ...

ฝ่ายเลขานุการ

- | | |
|--|---------------------------------|
| ๑.๑๕ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | คณะทำงานและ
เลขานุการ |
| ๑.๑๖ เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ที่ได้รับมอบหมาย | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๑๗ เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ที่ได้รับมอบหมาย | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๑๘ เจ้าหน้าที่กลุ่มแผนงานและงบประมาณ
ที่ได้รับมอบหมาย | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๑๙ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล
ที่ได้รับมอบหมาย | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

๒. หน้าที่และอำนาจ

๒.๑ เตรียมข้อมูลสำหรับการตรวจประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ เพื่อยกระดับผลการประเมินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ประจำปีของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีให้เป็นไปตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

๒.๒ กำหนดแนวทางและมาตรการดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการสมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่มีความท้าทาย เสนอคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

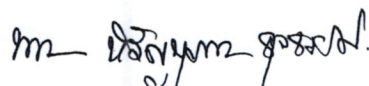
๒.๓ รายงานผลการดำเนินงานต่อประธานกรรมการพัฒนาระบบราชการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

๒.๔ ดำเนินการจัดทำแผนตามเงื่อนไขตัวชี้วัดที่คณะกรรมการกำกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี กำหนด

๒.๕ ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือประธานกรรมการพัฒนาระบบราชการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

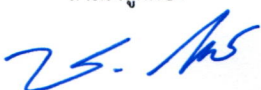
สั่ง ณ วันที่ ๑๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นางนิชา หิรัญบุรณะ ชูธรรม)

รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวเชาวนี กิตติบุตร)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

ผู้อำนวยการบริหารการเปลี่ยนแปลงของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (CCO)
ประธานกรรมการพัฒนาระบบราชการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

ภาคผนวก ๓

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ :
“การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน. และการเตรียมการประเมินสถานะ
การเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการ กลุ่มบริหารงานบุคคล โทร. ๔๖๖๒, ๔๓๒๗

ที่ สธ. (กบค.) ๖๕๗๔ /๒๕๖๕ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพ
การจัดการจัดการของ สสน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

เรียน เลขาธิการนายกรัฐมนตรี

๑. ประเด็น

เสนอเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพการจัดการจัดการของ สสน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

๒. ข้อเท็จจริงและข้อพิจารณา

๒.๑ รอง ลธ.บ. (นางนิชา หิรัญบุรณะ จุฬารัตน) ปฏิบัติราชการแทน ลธ. ได้อนุมัติให้ กพบ. จัดโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพการจัดการจัดการของ สสน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)” ระหว่างวันที่ ๑๑ - ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ ณ ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์กองทัพไทย แหลมแท่น บางแสน เขาสามมุข จังหวัดชลบุรี พร้อมงบประมาณดำเนินโครงการ จำนวน ๓๘,๐๐๐ บาท (เจ็ดหมื่นแปดพันบาทถ้วน) (เอกสาร ๑)

๒.๒ กพบ. มีหนังสือขอความอนุเคราะห์ สธ. ดำเนินการ ดังนี้ (เอกสาร ๒)

๑) เนื่องจากมีบุคลากรสนใจเข้าร่วมเกินจำนวนที่โครงการกำหนด จำนวน ๔ คน ดังนั้น เพื่อให้บุคลากร สสน. ได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการในครั้งนี้ จึงเห็นควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมาย จากเดิม ๓๕ คน เป็น ๓๙ คน

๒) ขออนุมัติผู้เข้าร่วมโครงการฯ และเจ้าหน้าที่เดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ล่วงหน้าเพื่อไปเตรียมความพร้อมการจัดโครงการฯ ในวันศุกร์ที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

๓. ข้อเสนอ

เพื่อให้การจัดโครงการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด เห็นควร ดังนี้

๓.๑ อนุมัติให้เพิ่มกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการฯ จากเดิม ๓๕ คน เป็น ๓๙ คน

๓.๒ อนุมัติให้ข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ ลำดับที่ ๒ - ๓๙ จำนวน ๓๘ คน ดังรายชื่อที่แนบ เข้าร่วมโครงการและปฏิบัติหน้าที่ในโครงการดังกล่าว ระหว่างวันที่ ๑๑ - ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ ณ ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์กองทัพไทย แหลมแท่น บางแสน เขาสามมุข จังหวัดชลบุรี

/๓.๓ อนุมัติให้เจ้าหน้าที่ ...

๓.๓ อนุมัติให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ล่วงหน้าเพื่อไปเตรียมความพร้อมการจัดโครงการฯ
ในวันศุกร์ที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ จำนวน ๖ คน ดังนี้

- | | | |
|---------------------|-------------|--|
| ๑) นางชนกสุตา | สุบรรณรัตน์ | ผอ.กพบ. |
| ๒) นางสาวเขาวนีย์ | กิติบุตร | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ กพบ. |
| ๓) นางสาวสุทธาทิพย์ | จิตต์จำลอง | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สลธ. |
| ๔) นางสาววิภาดา | บุญชัย | เจ้าพนักงานธุรการ กพบ. |
| ๕) นายอมร | เจื้อดอเลาะ | พนักงานขับรถยนต์ ส ๒ กสร. |
| ๖) นายปวีณ | สารทอง | ปฏิบัติงานด้านงานวิเคราะห์ กพบ. |

ทั้งนี้ ให้มีสิทธิเบิกค่าใช้จ่ายได้ตามระเบียบของทางราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ ขอบได้กรุณาอนุมัติในข้อ ๓ เพื่อ สลธ. จะได้
ดำเนินการต่อไป



(นางสาวขวัญรัก สุขสมหทัย)

ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการ

อนุมัติ



(นางนิชา หิรัญบุรณะ ฐวธรรม)

รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร

ปฏิบัติราชการแทน เลขาธิการนายกรัฐมนตรี

6/6/65

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

ระหว่างวันที่ ๑๑ - ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ ณ บ้านพักรับรอง สสน. เขาสามมุก และ ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์กองทัพไทย แหลมแท่น บางแสน เขาสามมุก จังหวัดชลบุรี และบ้านพักรับรอง สสน.

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง
ผู้บริหาร		
๑.	นางนิชา หิรัญบุรณะ ฐวธรรม	รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร
๒.	นายสุรพงษ์ มวลี	ที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีฝ่ายข้าราชการประจำ ด้านยุทธศาสตร์และการวางแผน
สำนักงานเลขาธิการ		
๓.	นางลลิตา เพ็ชรทองคำ	ผู้อำนวยการกลุ่มแผนงานและงบประมาณ
๔.	นางสาวสุภาวดี ภูพินนา	ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล
๕.	นายณัฐดนัย จานโอ	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
๖.	นายภักฐ์ อัครภาณุวิทยา	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
กองการต่างประเทศ		
๗.	นางสาวพรอุษา ฤกษ์สำราญ	ผู้อำนวยการกลุ่มวิเคราะห์และประสานงาน ต่างประเทศ ๑
๘.	นางมนัสวี อรุณชะกะ	ผู้อำนวยการกลุ่มวิเคราะห์และประสานงาน ต่างประเทศ ๓
๙.	นางสาวณัฐนรี สี่หะวงษ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
กองงานนายกรัฐมนตรี		
๑๐.	นางปรีชญา พรหมเมือง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๑.	นางสาวปพิชญา เปี้ยไคล	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
กองประสานงานการเมือง		
๑๒.	นายเจษฎา ปาตุ้ย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๓.	นายพิชามพ เข้มพุดชา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
กองประสานนโยบายและยุทธศาสตร์		
๑๔.	นางสาวพรพรหม ไทวรรณศรี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
กองพิธีการ		
๑๕.	นายเต็มสิน เดชารัตน์	ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิธีและรับรอง
๑๖.	นายอลงกรณ์ วัฒนธรรม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
กองสถานที่ ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย		
๑๗.	นายสุทธิชาติ อำนวยรัตน์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๘.	นายอัครพงศ์ กุลธนา	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
๑๙.	นางสาวสรณจิต สุวัฒนนันท์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
๒๐.	นายเอกมณฑล งามมีศรี	เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์
สำนักโฆษก		
๒๑.	นางสาวเจริญขวัญ จันทร์จิราวัฒน์	นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
๒๒.	นางสาวณัฐญา นลพร	นักวิชาการเผยแพร่ปฏิบัติการ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร		
๒๓.	นางชนกสุดา สุบรรณรัตน์	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๒๔.	นางสาวเขาวนีย์ กิตติบุตร	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๒๕.	นายทัตเทพ วงศ์วิเศษไพบูลย์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๒๖.	นางสาววิภาดา บุญชัย	เจ้าพนักงานธุรการ
กลุ่มตรวจสอบภายใน		
๒๗.	นางสาวปรีชญา กวยสะอาด	นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต		
๒๘.	นายธนบุลย์ ลลิตสุธีจำเริญ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
เจ้าหน้าที่		
๒๙.	นางสาวณุดา กลิ่นศรีสุข	เจ้าพนักงานธุรการ
๓๐.	นายสุรดิษฐ์ ขาติภูวภัทร	เจ้าหน้าที่ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์
๓๑.	นายเอกกมล พักขำ	เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา
๓๒.	นางสาวสุทธาทิพย์ จิตต์จำลอง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๓๓.	นายชัชวาล ประดิษฐากร	เจ้าพนักงานธุรการ (ปฏิบัติงานด้านเครื่องคอมพิวเตอร์)
๓๔.	นายปวีณ สารทอง	ปฏิบัติงานด้านงานวิเคราะห์
๓๕.	นายอมร เจ๊ะดอเลาะ	พนักงานขับรถ
๓๖.	นายสมศักดิ์ สุกุลณี	พนักงานขับรถ
๓๗.	นายไพฑูรย์ รักบ้านเกิด	พนักงานขับรถ
๓๘.	นายแมน ชูแสง	พนักงานขับรถ
๓๙.	นายมณู แสงทิม	พนักงานขับรถ

ภาคผนวก ๔

คำกล่าวรายงานและคำกล่าวเปิดโครงการฯ



คำกล่าวเปิดโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ :

“การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สลน.

และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

ณ บ้านพักรับรองเขาสามมุข และศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์กองทัพไทย

แหลมแท่น บางแสน เขาสามมุข จังหวัดชลบุรี

วันที่ ๑๑ - ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๕

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)

และผู้แทนสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่เข้าร่วมการประชุมทุกท่าน

- ก่อนอื่น ต้องขอขอบคุณคณะทำงาน และผู้แทนสำนัก/กอง/ศูนย์ ทุกคนที่สละเวลาในวันหยุดสุดสัปดาห์มาร่วมประชุมสัมมนา “โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

- การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อมุ่งสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ด้วยแนวคิด PMQA 4.0 ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อน สลน. ให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่เราเพิ่งทบทวนใหม่เมื่อเกือบ ๒ ปีที่ผ่านมา คือ “เป็นองค์กรสมรรถนะสูง เพื่อขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรีให้บรรลุผล โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง”

- หัวใจสำคัญของการเป็น “ระบบราชการ ๔.๐” ที่ ก.พ.ร. กำหนด ซึ่ง สลน. ต้องคำนึงถึง และใช้เป็นกรอบในการดำเนินงาน ประกอบด้วย

- การทำงานเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) คือ ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้

- ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) คือ การทำงานในเชิงรุกมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

/โดยไม่ต้อง...

โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนร้องขอ (Proactive Public Services) รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะ

○ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) คือ ทำงานอย่างเตรียมการณ้ไวล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม และรู้จักประยุกต์องค์ความรู้ เพื่อสร้างคุณค่า และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

- การประชุมสัมมนาโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) ที่จัดขึ้นนี้ นอกจากจะเป็นโอกาสให้พวกเรา ซึ่งเป็นผู้แทนของทุกหน่วยงานที่มีส่วนรับผิดชอบการจัดทำข้อมูลสำหรับการประเมินตามหมวดต่าง ๆ ของ PMQA ได้มาร่วมรับฟังแนวคิด และแนวทางจากผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว และยังได้มีโอกาสในการทำงานร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานของ สลน. ด้วย

- นอกเหนือจากการจัดทำข้อมูลเพื่อตอบโจทย์ PMQA ซึ่งเป็นเป้าหมายของการประชุมสัมมนาในครั้งนี้แล้ว ขอให้ช่วยกันคิดด้วยว่า จะมีการพัฒนาติดตามการทำงานของ สลน. อย่างไร เพื่อให้ สลน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง และบุคลากรของเราทำงานอย่างมีความสุข ภายใต้นโยบาย SPM ซึ่งได้แก่

SYNERGY – ร่วมแรงร่วมใจ

PROFESSIONAL – มืออาชีพ

MORAL - มีคุณธรรม โดยปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพและพร้อมปรับตัว

- ขอขอบคุณอีกครั้ง ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาสร้างสรรค์ สลน. ของเรา ให้เป็นองค์กรที่พวกเราเองอยู่อย่างมีความสุข มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาคนภายนอก สามารถดึงดูดคนเก่ง - คนดี ให้อยากเข้ามาร่วมงานด้วย และเหนือสิ่งอื่นใด เป็นองค์กรที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และประโยชน์ของส่วนรวม

/บัดนี้...

บัดนี้ ได้เวลาอันสมควรแล้ว ดิฉันขอเปิดคำกล่าวเปิดโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)” และขอให้การสัมมนาฯ บรรลุวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอบคุณค่ะ



คำกล่าวรายงานของ
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ในพิธีเปิดโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ :
“การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน.
และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)”

ณ บ้านพักรับรองเขาสามมุข และศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์กองทัพไทย
แหลมแท่น บางแสน เขาสามมุข จังหวัดชลบุรี
วันที่ ๑๑ - ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรียน ท่านรองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร

ในนามผู้จัดและผู้เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ :
“การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สสน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็น
ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)” ขอขอบพระคุณท่านรองเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เป็นอย่าง
ยิ่งที่ได้กรุณาให้เกียรติมาเป็นประธานเปิดโครงการในวันนี้

ด้วย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้มีตัวชี้วัด
การประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
โดยกำหนดให้มีการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)
เป็นตัวชี้วัดภาคบังคับ ซึ่ง สสน. มีค่าเป้าหมายขั้นสูงในการพัฒนาศักยภาพองค์การ
สู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ อยู่ที่ ๔๒๗ คะแนน

ในการดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพ และเป้าหมายของการ
เป็นระบบราชการ ๔.๐ ดังกล่าว บุคลากรที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์
พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หรือ PMQA ซึ่งประกอบด้วย ๗ หมวด ได้แก่
(๑) การนำองค์การ (๒) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (๓) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๔) การวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้ (๕) การมุ่งเน้นบุคลากร
(๖) การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ (๗) ตัววัดผลลัพธ์

ในการพัฒนาองค์กรให้เป็นระบบราชการ ๔.๐ นั้น ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมเพื่อระดมความคิดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อันจะนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ดังนั้นจึงได้จัดการประชุมสัมมนาในครั้งนี้ ณ ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์กองทัพไทย ระหว่างวันที่ ๑๑ และ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการฯ เป็นคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ข้าราชการและพนักงานราชการที่เกี่ยวข้องจำนวน ๓๙ คน ได้ทำกิจกรรมร่วมกันภายใต้สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความคิดสร้างสรรค์ ที่ประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร และสามารถยกระดับหน่วยงานไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ได้ต่อไป

บัดนี้ ได้เวลาอันสมควรแล้ว ขอเรียนเชิญ ท่านรองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร (ท่านนิชา หิรัญบุรณะ ชูธรรม) ได้กรุณากล่าวเปิดโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ : “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สทน. และการเตรียมการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)” ค่ะ

ขอเรียนเชิญค่ะ

ภาคผนวก ๕

เอกสารประกอบการบรรยายเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ

ในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ โดย ดร. ภาวนา กิตติวิมลชัย

รักษาการผู้อำนวยการพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

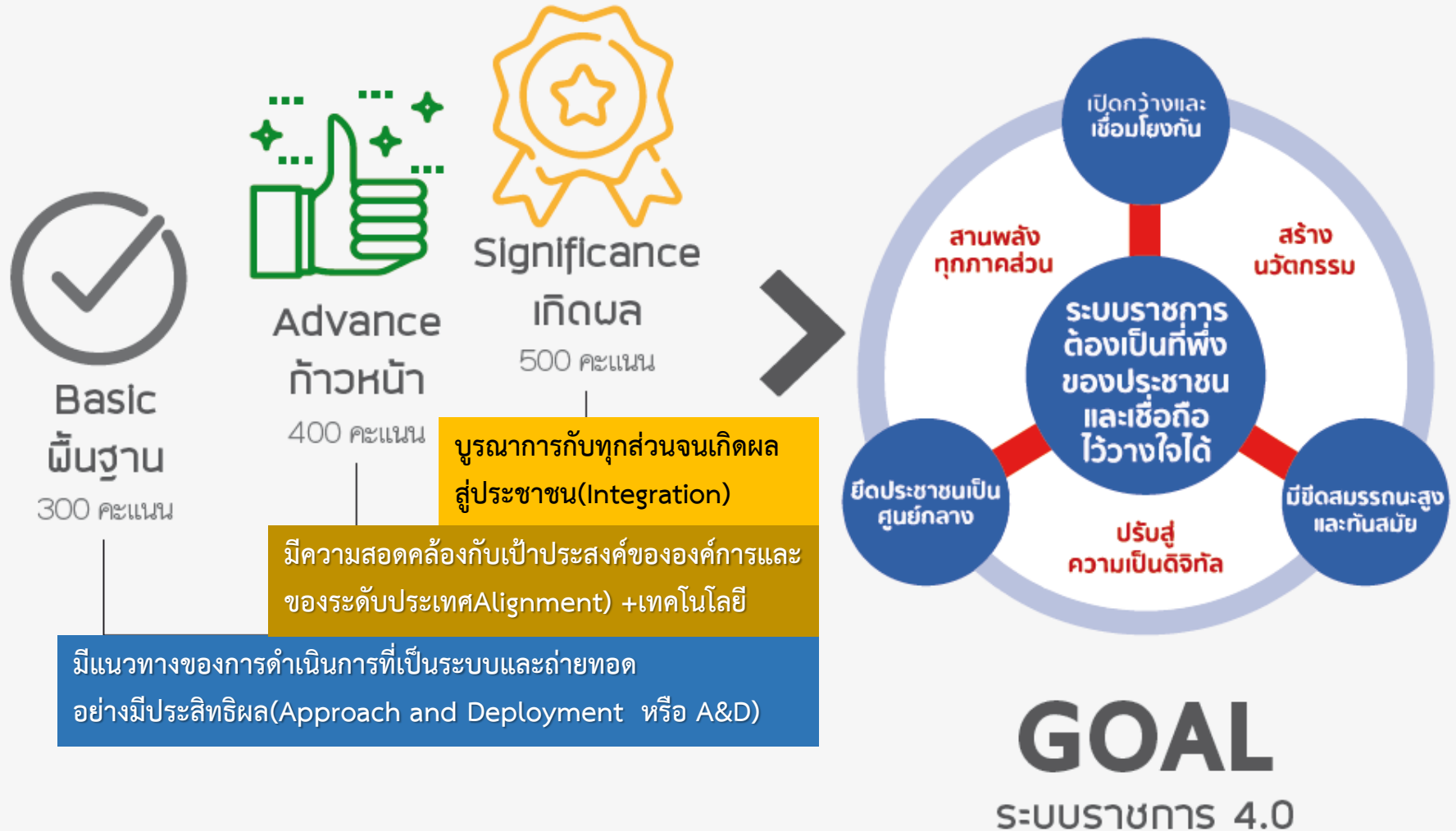
สำนักงานเลขาธิการ นายกรัฐมนตรี

เกณฑ์การประเมินสถานะของ หน่วยงานภาครัฐในการเป็น ระบบราชการ 4.0 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2565)

โดย
ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ระดับของการพัฒนาระบบราชการ 4.0 3 ระดับ



หมวด 1 การนำองค์การ (ใหม่)

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี **มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส** มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน**นวัตกรรม** **ทุกระดับ** ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

Basic (A&D)

Advance (Alignment)

Significance (Integration)

1.1 ระบบการนำ องค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
ตอบสนองพันธกิจ

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
ประเทศ

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่
มุ่งประโยชน์สุขประชาชน

1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



นโยบายการป้องกันทุจริต
และระบบกำกับดูแลที่มี
ประสิทธิภาพ

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ
กำกับ ติดตาม และรายงาน
ผลต่อสาธารณะ

มีการประเมิน ปรับปรุง เพื่อ
สร้างต้นแบบด้านความ
โปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วน ร่วมจากเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก



สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม
ของบุคลากรภายในและการ
สร้างเครือข่ายภายนอก

การส่งเสริมให้เกิดการ
ตั้งเป้าหมายท้าทาย และ
เกิด**ความร่วมมือ** และ
นวัตกรรมของกระบวนการ
และการบริการ

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย
ก่อให้เกิด**เครือข่ายความ
ร่วมมือทั้งภายในและ
ภายนอก** ที่ส่งผลกระทบสูง
ที่สามารถแก้ปัญหาที่
ซับซ้อน

1.4 คำนึงถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



ติดตามตัวชี้วัดและผลการ
ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การใช้กลไกการสื่อสาร
และเทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อนำไปสู่การแก้ไข
ปัญหาอย่างทันกาล

ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ
ในการ**คาดการณ์** ผลกระทบ
ระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผล
เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม

หมวด 1 การนำองค์การ

แนวทางการดำเนินงาน

Basic	- กำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจน <u>ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่</u> ผ่านการวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ(SWOT) เช่น นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจ ปัญหาและ<u>ตอบความต้องการของผู้รับบริการ</u> - สื่อสาร (สองทาง) และถ่ายทอดทิศทางองค์กรและการตัดสินใจสำคัญ (ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็ว)ไปสู่ทุกระดับเพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ ปฏิบัติตามได้ถูกต้อง - จูงใจและสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการเรียนรู้ระดับบุคคล/องค์กรเพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายองค์กร
Advance	- สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (<u>ตัวอย่างยุทธศาสตร์ที่สร้างขีดความสามารถของประเทศ</u>) - พิจารณาและคำนึงถึง<u>ผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวก(เกิดประโยชน์)และเชิงลบ(เกิดโทษ)ทั้งทางตรงและทางอ้อม</u> เพื่อให้มั่นใจว่าทิศทางองค์กรจะเกิดประโยชน์สูงสุด (แสดงให้เห็นว่าประชาชนจะได้ประโยชน์อะไร หรือ เกิดนวัตกรรมอะไรเพื่อประชาชน)
Significance	<u>สร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน</u> (สร้างหรือปลูกฝังบุคลากรให้มีการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีจิตบริการ การตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง) <u>สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดนวัตกรรมที่มุ่งเน้นประชาชน</u> เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรม การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (Innovation, Citizen centric) - เตรียมการเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลง(พร้อมตัวอย่าง) หรือนำปัญหาพื้นที่มาแก้ไขจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

1.1

ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน



- ☐ 1.1.1 ผู้บริหารกำหนดทิศทางในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) (ระบุน้อย 2 ด้าน) (Advance)
- ด้านเศรษฐกิจ เช่น.....
 - ด้านสังคม เช่น.....
 - ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น.....
 - ด้านสาธารณสุข เช่น.....

(อธิบายให้เห็นว่าในด้านที่เกี่ยวข้องได้สร้างขีดความสามารถของประเทศอย่างไร มีผลเป็นอย่างไร)

- ☐ 1.1.2 ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์กรที่รองรับพันธกิจปัจจุบัน โดยทิศทางขององค์กรคือ ...(อธิบายให้ครอบคลุมพันธกิจ) (Basic)

- ☐ 1.1.3 ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยทิศทาง คือ..... (Sig) (เกิดนวัตกรรมอะไรที่ตอบสนองความต้องการ)

- ☐ 1.1.4 ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทางตรงและทางอ้อม เช่น (แสดงรายละเอียดและตรงประเด็น) (Advance)

- ☐ 1.1.5 ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทาง คือ..... (สร้างวัฒนธรรมอย่างไร ผลเป็นอย่างไร) (Sig)

1.1.3 ☐ ไม่ผ่าน

...แนวทางที่ส่วนราชการนำเสนอ

ยังไม่ชัดเจนว่าจะทำให้เกิดนวัตกรรมอะไรที่ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมทั้งการผลักดันการบริการใหม่ๆ หรือกระบวนการทำงานใหม่ๆ ผ่านการออกนโยบายหรือการสร้างบรรยากาศในการทำงาน

1.1.4 ☐ ไม่ผ่าน

...ควรแสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
ที่มีต่อทิศทางการองค์กร

1.1.5 ☐ ไม่ผ่าน

...ควรแสดงตัวอย่างสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรมการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือความไวในการแก้ไขปัญหาต่างๆนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการจนเกิดเป็นนวัตกรรม เป็นต้น

หมวด 1 การนำองค์การ

แนวทางการดำเนินงาน

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

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

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) = การปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นำไปสู่ความเป็นเลิศ เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีการเผยแพร่เพื่อให้หน่วยงานภายนอกนำไปใช้ประโยชน์

1.2

ป้องกันทุจริตและ
สร้างความโปร่งใส



- ☐ 1.2.1 มีการกำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส เช่น..... (Basic)
- ☐ 1.2.2 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็น**ตัวอย่างที่ดี**ในการดำเนินการได้ เช่น (Sig)
- ☐ 1.2.3 มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใสได้แก่..... (Advance)
(ระบุมมาตรการและเทคโนโลยีที่นำมาใช้)
- ☐ 1.2.4 มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส คือ..... (Basic)
- ☐ 1.2.5 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ โดยเทคโนโลยี ได้แก่ ...
(กรณีเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรณีนานับลิ่งค์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง) (Advance)
- ☐ 1.2.6 หน่วยงานได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอกทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่..... (Sig)

[] ไม่ผ่าน

...ผลคะแนนการประเมิน ITA ต้องอยู่ที่ระดับAA (ร้อยละ95) ขึ้นไป

[] ไม่ผ่าน

...ผลการประเมินองค์กรในระดับคุณธรรมไม่ได้สะท้อนถึงความโปร่งใส และเกณฑ์ข้อนี้ถามถึงรางวัลที่ได้รับจากองค์กรภายนอกทั้งในและต่างประเทศ...

หมวด 1 การนำองค์การ

แนวทางการดำเนินงาน

Basic

- มีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน
- ปรับปรุงกระบวนการเบี่ยงที่เอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
- มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นจากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงาน **(ตัวอย่างเครือข่าย)**

Advance

- มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายรองรับการเปลี่ยนแปลง **(ระบุเป้าหมายที่ท้าทาย และที่มาของการตั้งเป้าหมาย)**
- มีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น
- เสริมสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน และการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ)

Significance

- **การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศ** และนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน เช่น การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ทั้งประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม
- การมีเครือข่ายการมีส่วนร่วม และการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หรือการใช้กลไกแนวคิด Design Thinking เช่น ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐไปปฏิบัติได้จริง (เพิ่ม)

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

1.3

การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน การสร้างการมีส่วนร่วมจาก เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก



- 1.3.1 มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เครือข่ายภายนอก (ภาคเอกชน ประชาชน ท้องถิ่น) เข้ามาร่วมสร้างนวัตกรรม ได้แก่
- ☐ นวัตกรรม**การทำงาน**ที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ.....
 - ☐ นวัตกรรม**การให้บริการ**ที่ทำงานร่วมกับเครือข่าย คือ.....

- ☐ 1.3.2 มีกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน โดยมีกลไก/แนวทาง คือ.....
- เครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม คือ.....

- ☐ 1.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีเครือข่ายภายนอก คือ.....ร่วมดำเนินการโดยนโยบายนั้น คือ.....
- ผลจากความร่วมมือ สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศ เรื่อง.....

- ☐ 1.3.4 มีแนวทางสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นในบุคลากรมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น.....

1.4.1 [] ไม่ผ่าน

...ควรระบุถึงผลกระทบทางลบและมาตรการในการดำเนินการป้องกัน/แก้ไข ให้ชัดเจนว่ามีการดำเนินการในเรื่องใด

1.4.2 [] ไม่ผ่าน

...ควรมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการในการจัดการกับผล

กระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม เพื่อให้มีการรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ (เช่นการรายงานข้อมูลแบบ real time บนเว็บไซต์ของส่วนราชการ) และมีการสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ (เช่นเครือข่ายเฝ้าระวังเตือนภัย)...

1.4.3 [] ไม่ผ่าน..ไม่ชัดเจนว่าเป็นการตัวชี้วัดในการติดตามรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไป

ปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์อย่างไร

และควรสอดคล้องกับการติดตามมาตรการการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคมในข้อ 1.4.1 .

1.4.4 [] ไม่ผ่าน

...ควรแสดงให้เห็นว่ามีการใช้เทคโนโลยีติดตาม คาดการณ์ผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบอย่างไร

หมวด 1 การนำองค์การ

แนวทางการดำเนินงาน

Basic	- ประเมินความเสี่ยงโครงการ(สิ่งที่จะเป็นอุปสรรค) กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง เตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังๆ เช่น การทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินการ - กำหนดตัวชี้วัดและติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง - รวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วน
Advance	- ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการเพื่อรายงานผลได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ - สร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
Significance	- มีการติดตามตัววัด โดยมีการวิเคราะห์เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์และกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการคาดการณ์ผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลกระทบเชิงลบ=ผลกระทบจากกิจกรรมใด ๆ ที่ก่อให้เกิดโทษ หรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการหรือภารกิจนั้นๆ

1.4

คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



☐ 1.4.1 มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมาตรการนั้น**คือ.....**

1.4.2 มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ โดย

☐ การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัย

ได้แก่.....

☐ การใช้**เครือข่าย.....**ในการเฝ้าระวังเรื่อง.....

☐ 1.4.3 มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม **เช่น.....** และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่อง**ทุก.....เดือน/ปี/.....**

☐ 1.4.4 มีการใช้เทคโนโลยีติดตาม คาดการณ์ผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม(ตอบอย่างน้อย 2 ด้าน)

- มาตรการจัดการด้านเศรษฐกิจ **คือ.....** ผลการติดตาม **คือ.....**
- มาตรการจัดการด้านสังคม **คือ.....** ผลการติดตาม **คือ.....**
- มาตรการจัดการด้านสาธารณสุข **คือ.....** ผลการติดตาม **คือ.....**
- มาตรการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม **คือ.....** ผลการติดตาม **คือ.....**

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



Basic (A&D)

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ

Advance (Alignment)

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถขององค์การ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน



แผนครอบคลุมทุกส่วนชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก **เปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม** และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน

บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร โดยมีการใช้ทรัพยากรการใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4 การติดตามผลการแก้ไขปัญหา และการรายงานผล



การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

การวิเคราะห์และคาดการณ์ และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบายที่ตอบสนองได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

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 จับใจ ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ = สิ่งที่ต้องคาดการณ์การเอาชนะเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในอนาคต มักเกิดจากแรงผลักดันด้านการแข่งขันเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ด้านการเงิน ด้านสังคม ด้านขีดความสามารถขององค์กรและบุคลากร



2.1

แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

2.1.1

หน่วยงานของท่านมีแผนยุทธศาสตร์ที่สามารถตอบสนองต่อ

☐ ความท้าทาย **คือ.....** โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย **ได้แก่.....**

☐ การเปลี่ยนแปลงในอนาคต **คือ.....** โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล **ได้แก่.....**

☐ ความรับผิดชอบต่อสังคม **คือ.....** โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคม **ได้แก่.....**

2.1.2

มีแผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่

☐ เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการ **เช่น.....**

☐ **รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....**

2.1.3

กระบวนการสร้างยุทธศาสตร์ มีการคำนึงถึง

☐ การมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย **โดย.....**

☐ ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **โดย.....**

☐ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก **เช่น**

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์					
แนวทางการดำเนินงาน					
Basic		- มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ - กำหนด<u>ตัวชี้วัดและเป้าประสงค์</u>ที่ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการและการเปลี่ยนแปลง			
		<u>มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด</u> ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย (ตัวอย่างเช่น อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น/ลดลง% มูลค่าการค้าชายแดน มูลค่าการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มขึ้น/ลดลง%)			
Significance		- วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ (ความเสี่ยงที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายตามตัววัด) - วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ (อย่างน้อยสองด้าน)			

แผนระยะสั้น = 1-2 ปี / แผนระยะกลาง= 3-5 ปี					
เป้าหมายระยะสั้น/ระยะยาว=การกำหนดเป้าหมายความสำเร็จที่ต้องการจะบรรลุในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งต้องสอดคล้องกับกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว <u>ตัวอย่าง</u> อัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ด้าน xxx 					
ปี	2565	2566	2567	2568	2569
เป้าหมาย	5ล้าน	10ล้าน	15ล้าน	20ล้าน	25ล้าน

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ
2.2.1 มีการ<u>วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัด</u>ของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น ☐ เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน คือ..... ผลกระทบ คือ.....กระทบต่อยุทธศาสตร์ด้าน..... ☐ ตัวชี้วัด คือ.....ผลกระทบ คือ.....กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน.....
2.2.2 มีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และ<u>ตัวชี้วัด</u>ระยะสั้นและระยะยาว โดย ☐ เป้าหมายระยะสั้น คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่..... ☐ เป้าหมายระยะยาว คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่.....
2.2.3 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบ และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบ (ผลจากAdvance) ☐ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ต่อหน่วยงานโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง คือ..... ☐ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อมโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับผลกระทบคือ.....

2.2.3 [] ไม่ผ่าน

...ควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ของส่วนราชการ (ที่ระบุไว้ในข้อ 2.2.1-2.2.2) หรือความเสี่ยงในระดับองค์กร

2.2.3 [] ไม่ผ่าน

...ควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ

เล็งเห็นปัญหาการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอันส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อแผนงาน โครงการของส่วนราชการ

และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เพื่อเตรียมแผนรองรับ เช่น การวิเคราะห์ผลกระทบต่อแผนกระตุ้นผลผลิตจากภาวะความเสี่ยงทางด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ เป็นต้น

2.4.1[] ไม่ผ่าน

...ควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ

เล็งเห็นปัญหาการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอันส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อแผนงาน โครงการของส่วนราชการ

และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เพื่อเตรียมแผนรองรับ เช่น การวิเคราะห์ผลกระทบต่อแผนกระตุ้นผลผลิตจากภาวะความเสี่ยงทางด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ เป็นต้น

2.4.3 [] ไม่ผ่าน

...ควรแสดงให้เห็นรายละเอียดการทบทวนยุทธศาสตร์

การคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นพร้อมตัวอย่างการคาดการณ์

แสดงตัวอย่างผลการดำเนินงานทั้งที่บรรลุเป้าหมายและไม่บรรลุเป้าหมาย และในกรณีที่ไม่บรรลุเป้าหมาย

จะปรับแผนหรือปรับยุทธศาสตร์อย่างไรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเกิดผลลัพธ์ที่ดี...

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	• แผนปฏิบัติการรองรับยุทธศาสตร์ทุกด้าน ครอบคลุมทุกส่วนงาน • ถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร • มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Advance	• แผนปฏิบัติการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (การทําน้อยได้มาก) • ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการลดต้นทุนการปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจรวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น • พัฒนาระบบการส่งใบคำร้องและการจองผ่านระบบออนไลน์ การพัฒนาฐานข้อมูลเดียวเพื่อลดความซ้ำซ้อน ใช้แผนที่ GIS เพื่อติดตามแผนปฏิบัติการการควบคุมโรคทั่วประเทศ
Significance	• แผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง (มีแผนทรัพยากรบุคคลสนับสนุน) • มีแผนการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความต้องการด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (แสดงแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี) • มีการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

2.3 แผนขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน

- ☐ 2.3.1 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
- ☐ 2.3.2 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทําน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น
 - ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ **ได้แก่**
 - การปรับปรุงกระบวนการ ลดการทําช้าและความผิดพลาด **ได้แก่**
 - การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน **ได้แก่**

2.3.3 แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์

- ☐ แผนฯ มีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง**โดย.....**
(ตัวอย่างกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่สนับสนุนยุทธศาสตร์)
- ☐ แผนฯ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี**โดย.....(ระบุรายละเอียด ไม่ควรใส่แค่ชื่อแผน)**
- ☐ แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก **โดย.....**
(ใช้ทรัพยากรอะไร ร่วมกับหน่วยงานใด ผลลัพธ์)

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

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

แนวทางการดำเนินงาน

Basic	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว -รายงานสถานะการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ -เตรียมการแก้ไขปัญหากรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ -การรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะ
Advance	- สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งในกรณีที่ล้มเหลวหรือไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง - มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น - มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
Significance	- ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อแผนโดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใด และจะส่งผลกระทบต่อปฏิบัติการอย่างไร - มีการเตรียมความพร้อมและมีความคล่องตัวต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง - มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ

การคาดการณ์=การคาดคะเนผลการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

การเตรียมการเชิงรุก =การบริหารงานที่มีเป้าหมายสู่ออนาคต โดยวิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา เหตุการณ์ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และลงมือปฏิบัติก่อนที่จะเกิดปัญหาโดยการวางแผนล่วงหน้าและบริหารจัดการด้านความรอบคอบและมีวิจารณญาณ

- ☐ 2.4.1 หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการ**ปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก**ที่เกิดจากการนำผลการวิเคราะห์ คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบาย เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) ได้แก่
- สถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อแผน คือ.....
 - การเตรียมความพร้อม **ได้แก่**.....
 - แผนการจัดการเชิงรุก **ได้แก่**.....

2.4.2 **มีระบบในการติดตาม**ผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ

- ☐ หน่วยงานมีระบบติดตามผลดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว **ได้แก่....(ใช้ระบบในการติดตามอย่างไร)**
- ☐ หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ **ได้แก่**.....

- ☐ 2.4.3 หน่วยงานมีการวิเคราะห์และ**คาดการณ์**ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ได้แก่
- การคาดการณ์ **ได้แก่**.....
 - การปรับแผนให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ **ได้แก่**.....

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อ การบริการและการเข้าถึง



Basic (A&D)

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนอง
ความต้องการที่แตกต่าง

Advance (Alignment)

ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์
ค้นหาความต้องการ และ
ความคาดหวังใหม่

Significance (Integration)

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและ
ภายนอกเพื่อวางนโยบาย
เชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต

3.2 การประเมินความ พึงพอใจและความผูกพัน



การประเมินความพึงพอใจ
และความผูกพัน ของกลุ่ม
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียหลัก

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนอง
ความต้องการ และแก้ปัญหา
เชิงรุก

บูรณาการกับฐานข้อมูล
แหล่งอื่นเพื่อการวางแผน
และการสร้างนวัตกรรมใน
การให้บริการ

3.3 การสร้างนวัตกรรม การบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม



การปรับปรุงบริการที่
ตอบสนองความต้องการ
และความคาดหวังของกลุ่ม
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียหลัก

ปรับปรุงกระบวนการและ
สร้างนวัตกรรมที่ตอบสนอง
ความต้องการในภาพรวม
และเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมที่สามารถ
ออกแบบการให้บริการ
เฉพาะบุคคล

3.4 กระบวนการ แก้ไขข้อร้องเรียนที่ รวดเร็วและสร้างสรรค์



มีช่องทางเป็นมาตรฐาน
และกระบวนการรับข้อ
ร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
และมีมาตรฐาน

กระบวนการจัดการ
ข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว
ทันการณ์ จัดการได้ และต้อง
สร้างความพึงพอใจ

ตอบสนองข้อร้องเรียนและใช้
เทคโนโลยีในการสื่อสาร
ตอบสนองและสร้างความ
ผูกพัน (engaged citizen)

พันธกิจ :

- 1) อำนวยความสะดวกเคลื่อนยุทธศาสตร์และนโยบายการบริหารราชการของนายกรัฐมนตรี ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) เสริมสร้างภาพลักษณ์การบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน
- 3) บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อสร้างเอกภาพการบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรี
- 4) ยกระดับการบริหารจัดการเพื่อบูมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม

วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรสมรรถนะสูงเพื่อขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรีให้บรรลุผลโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ค่านิยม : SPM : ร่วมแรงร่วมใจ มีอาชีพ มีคุณธรรม (Synergy Professional Moral)

วัฒนธรรมองค์กร : มุ่งมั่นทำงานให้เป็นแบบอย่างที่ดี สร้างองค์กรที่มีศักดิ์ศรี

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก :

ผู้บริหารฝ่ายการเมือง หน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้อง ประชาชน และชุมชนรอบทำเนียบรัฐบาล

ความต้องการ: 1) การตอบกลับและการประสานงานที่รวดเร็ว ครบถ้วน และชัดเจน 2) นโยบาย/ข้อมูลที่ชัดเจน 3) การประสานงานล่วงหน้าที่ไม่กระชั้นชิด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน: บุคลากรใน สลน.

ความต้องการ : 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานขององค์กร 2) ความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทนและแรงจูงใจ

ผู้รับบริการ :

- นรม. รอง นรม. รมต.นร. ผู้บริหารฝ่ายการเมืองและสื่อมวลชนประจำทำเนียบรัฐบาล

ความต้องการ :

- ข้อมูลสำคัญที่ใช้ประกอบการวินิจฉัยสั่งการ หรือตัดสินใจได้
- ผลการปฏิบัติงานที่เรียบร้อย สมบูรณ์ ทันเวลา
- ความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน
- ความพร้อมต่อการปฏิบัติงานทุกสถานการณ์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การประชุมระดมความคิดเห็น แบบสอบถาม ฐานข้อมูลผู้รับบริการ) - ประมวลวิเคราะห์ผลและใช้เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Advance	ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application Facebook) เพื่อรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความ - ค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น (ข้อมูลเชิงลึก) การวิเคราะห์สถิติการเข้าถึงงานบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening หรือ Google Trend
Significance	- วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคตจากการรับฟังเสียงหรือการวิเคราะห์ความต้องการผู้รับบริการและการกำหนดนโยบาย เชิงรุกในการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กรมควบคุมโรคใช้สารสนเทศตอบโต้เฝ้าระวังโรคภัย การนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือ Social Listening หรือ Google Trend ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการ

3.1

ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง

☐

3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ..... เพื่อนำไปสู่**การวางนโยบายเชิงรุก** คือ..... และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต

☐

3.1.2 มีการ**ค้นหาและรวบรวมข้อมูล**ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ **ได้แก่.....**นำมา**ตอบสนอง**ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....

☐

3.1.3 มีการ**ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล** คือ.....มาใช้ในการ**ค้นหา**รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....

3.1.1 [] ไม่ผ่าน

...ควรแสดงให้เห็นว่ามีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างไร

หรือไม่ได้ระบุว่าการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมารวบรวมความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อนำไปวิเคราะห์กำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วอย่างไร...

3.1.3 [] ไม่ผ่าน

มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล

[/]คือ

...ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เกี่ยวกับการดำเนินการด้านข้อปรีกษาหารือและข้อร้องเรียน
(http://bit.ly/group4_dashboard)

ยกระดับการบริหารจัดการข้อปรีกษาหารือให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มาใช้ในการค้นหา

รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
คือ

...มีการบันทึกข้อมูลทั้งในมิติของระยะเวลา สถานะการดำเนินการ ประเด็นการหารือ/ร้องเรียน
หมวดหมู่ของปัญหา

มิติเชิงพื้นที่/นโยบาย ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังสามารถแสดงผลในรูปแบบของ
Dashboard

เพื่อให้เห็นภาพรวมของสถานะการดำเนินการและเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ SPM eDrive

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการณ์ การสำรวจพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่างๆ
Advance	- ใช้เทคโนโลยีในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความผูกพัน - นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก
Significance	ฐานข้อมูลความพึงพอใจและความผูกพันที่ได้รับการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่ายไปสู่การวางแผนยุทธศาสตร์ - มีผลงานนวัตกรรมการให้บริการและการปฏิบัติที่ผ่านการบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย - บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม

ความผูกพัน = การสนับสนุนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือความศรัทธาที่มีต่อองค์กร ผ่านการแสดงออก เช่น การมาใช้บริการซ้ำ การให้ความร่วมมือ การให้เสนอแนะ การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ

☐ ฐานข้อมูลนั้น **ได้แก่.....**

☐ มาใช้เพื่อ**วางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ** หรือ **สร้างนวัตกรรมการให้บริการ คือ.....**

3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อ**แก้ไขปัญหาเชิงรุก** โดยปัญหา**คือ.....**วิธีการแก้ไขเชิงรุก**คือ.....**

☐ หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก **คือ.....** มีความต้องการ **คือ...และ**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก **คือ.....มีความต้องการ คือ.....**

☐ หาแนวทาง**ปรับปรุงกระบวนการทำงาน คือ.....**

3.2.1 [] ไม่ผ่าน...ควรแสดงให้เห็นถึงการบูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้นหรือเป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์(เรื่องใด) หรือการสร้างนวัตกรรม(เรื่องใด)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- มีกระบวนการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก - มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง
Advance	- วิเคราะห์จำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ - สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการภาพรวม ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้
Significance	- การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service) - สร้างความร่วมมือกับภายนอกเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล - การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (เช่น การ

3.3

การสร้างนวัตกรรม
การบริการและตอบสนอง
ความต้องการเฉพาะกลุ่ม

- ☐ 3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ **เฉพาะกลุ่ม คือ.....**
- ☐ 3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของ**ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ได้ภาพรวม **คือ.....**
- ☐ 3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้ **เฉพาะบุคคล คือ.....**

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

3.3.1 [] ไม่ผ่าน

...ควรแสดงให้เห็นถึงที่มาของนวัตกรรม มีการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาอย่างไรจนเป็นนวัตกรรม และไม่ชัดเจนว่าเป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการอย่างไร

3.3.2 [] ไม่ผ่าน

...ความต้องการเฉพาะกลุ่มอย่างไร และเป็นกลุ่มไหน
(ควรเป็นกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการ)
ไม่ชัดเจนว่าเป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะกลุ่มอย่างไร
...

3.3.3 [] ไม่ผ่าน

...ไม่ชัดเจนว่าเป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการระดับบุคคลอย่างไร เกิดประโยชน์ต่อรายบุคคลอย่างไร
และพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการระดับบุคคลอย่างไร
หรือมีการออกแบบการให้บริการใหม่ๆตามความต้องการเฉพาะบุคคลในการเข้าถึงบริการอย่างไร
มีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ...



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

กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์	
☐	3.4.1 มีวิธีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างเชิงรุก รวดเร็ว ทันกาลโดย..... เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน และเกิดความพึงพอใจ
3.4.2 มีมาตรฐาน การจัดการข้อร้องเรียน	
☐	มีช่องทางหลักการรับเรื่องร้องเรียน
☐	ระบุขั้นตอนและผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน
☐	กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน ตามลักษณะความสำคัญของข้อร้องเรียน
☐	การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
☐	3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ ตอบสนองข้อร้องเรียนโดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ คือ..... และมีแนวทางในการแก้ไข คือ.....
☐	3.4.4 มีช่องทาง การตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยวิธี.....
☐	3.4.5 มีการ ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร และสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ จนก่อให้เกิดความผูกพันของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน ยกตัวอย่างที่สะท้อนให้เห็นความมาใช้ในการจัดการและสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คือ

3.4.1 ☐ ไม่ผ่าน

...มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน แต่ควรแสดงให้เห็นถึงสถิติและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน และความรวดเร็วทันกาล (หรือตัวอย่างการจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ)

3.4.3 ☐ ไม่ผ่าน

...ควรแสดงให้เห็นว่า แนวทางดังกล่าว สามารถลดข้อร้องเรียนซ้ำได้ และแสดงสถิติของข้อร้องเรียนซ้ำที่ลดลง...

3.4.5 ☐ ไม่ผ่าน

...ตัวอย่างยังไม่สะท้อนให้เห็นชัดเจนถึงความผูกพันของผู้รับบริการ...

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
4.1 การกำหนด ตัววัดเพื่อการติดตาม งานอย่างมีประสิทธิภาพ		การวางแผนและรวบรวม ข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดย ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบจัดการข้อมูล มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย	การจัดให้มีข้อมูลและ สารสนเทศที่มีประโยชน์ ต่อประชาชน โดยไม่ต้องร้องขอ
4.2 การวิเคราะห์ผลจาก ข้อมูลและตัววัดในทุก ระดับ เพื่อการแก้ปัญหา		การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อแก้ปัญหา ในกระบวนการที่สำคัญ	เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขในเชิงนโยบาย และการปรับยุทธศาสตร์	เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ เพื่อคาดการณ์และ สนับสนุนการตัดสินใจอย่าง มีประสิทธิภาพในทุกระดับ
4.3 การใช้ความรู้และ องค์ความรู้ของส่วน ราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล		การรวบรวมองค์ความรู้ อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการ เรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด	วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูล และองค์ความรู้จาก ภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและ สร้างนวัตกรรม	นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุง จนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการ สร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน
4.4 การบริหารจัดการ ข้อมูล สารสนเทศ และ การปรับระบบการทำงาน เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ		การจัดการข้อมูลและ สารสนเทศ ตามมาตรฐาน กำกับข้อมูล (Data Governance)	มีระบบความมั่นคงทางไซ เบอร์ และการเตรียมพร้อม ในภาวะฉุกเฉิน	เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล ข้ามหน่วยงาน เพื่อใช้ในการ ตัดสินใจ และใช้ประโยชน์ อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้



แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- มีการจัดการข้อมูลสารสนเทศ โดยมีการวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ - นำข้อมูลมาใช้ในการติดตามการปฏิบัติงานและใช้สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น - มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลและตัววัดสำคัญ
Advance	- ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ - มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ โดยคำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Significance	- มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการและนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะโดยไม่ต้องร้องขอและอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายการดำเนินการอยู่บนพื้นฐานการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดนโยบายหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ หรือแก้ไขปัญหาอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายเชิงรุก สู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่

ความสะดวก การเข้าถึงง่าย พร้อมใช้งาน = การจัดการสารสนเทศให้ค้นหาได้ เข้าถึงได้ง่าย ใช้งานได้หลายช่องทาง โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการ ใช้สารสนเทศได้ตรงตามต้องการ

4.1

การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

4.1.1

มีการกำหนด**สารสนเทศ**ที่สำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยสารสนเทศนั้นคือ.....

☐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยสารสนเทศนั้น คือ.....

☐ การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน โดยสารสนเทศนั้น คือ.....

4.1.2

การจัดการ**ข้อมูลและสารสนเทศ**เป็น ดังนี้

☐ มีความน่าเชื่อถือ

☐ มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย

☐ สะดวกต่อผู้ใช้งาน

☐ 4.1.3

ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผล และสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบ**ที่เข้าใจง่าย**เพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ โดยข้อมูลสารสนเทศได้แก่.....

4.1.1 [] ไม่ผ่าน

...ควรแสดงสารสนเทศที่ใช้ในการประกอบการตัดสินใจผู้บริหาร ตัวอย่างการใช้ในการตัดสินใจ

[] ไม่ผ่าน

...ควรมีการอธิบายเพิ่มเติมว่าฐานข้อมูลดังกล่าวได้สนับสนุนการทำงานของบุคลากรให้มีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาดอย่างไร

4.1.3 [] ไม่ผ่าน

...ควรระบุให้ชัดเจนว่ามีข้อมูลอะไรบ้างที่ถูกนำมาไว้สำหรับเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และเพื่ออะไร
เป็นความต้องการของประชาชนอย่างไร

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้



แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- มีกลไกในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหา - มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมาย<u>เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน</u>
Advance	- การนำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น - นำไป<u>แก้ปัญหาในเชิงนโยบาย</u>และการปรับปรุงยุทธศาสตร์ - วิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับ<u>คู่เทียบ</u>
Significance	- การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในส่วนราชการเพื่อเชื่อมโยงค้นหาสาเหตุของปัญหาแก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ - การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันถ่วงทีและสามารถ<u>คาดการณ์ผลลัพธ์</u>ตามที่วางแผนไว้ - การนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดนโยบายหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ หรือแก้ไขปัญหาอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายเชิงรุก สู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่

- 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา
- ☐ 4.2.1 หน่วยงานมีการรวบรวมและจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน โดยข้อมูล คือ

☐ 4.2.2 หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อนำไปใช้ค้นหาสาเหตุของปัญหา คือ..... และแก้ปัญหาเชิงนโยบายโดย.....

☐ 4.2.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ สนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับ โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ..... สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์และคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ โดยยกตัวอย่างสถานการณ์แลผลลัพธ์.....

☐ 4.2.4 มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ เช่น การเปรียบเทียบข้อมูล..... กับคู่เทียบ คือ

4.2.4 [] ไม่ผ่าน

...ยังไม่พบตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับคู่เทียบ และมีการนำเอาผลการเปรียบเทียบไปใช้ประโยชน์อย่างไร เช่น การปรับปรุงยุทธศาสตร์และการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน...



แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ <u>มีการถ่ายทอดความรู้</u> ส่งต่อ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในองค์กร - นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน - การจัดทำ Data Governance เช่น การทำ Data Catalog, มาตรฐาน API - มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือของข้อมูล - มาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล
Advance	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ภายในเชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และ <u>องค์ความรู้จากภายนอก</u>องค์กรเพื่อนำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม (ตัวอย่างองค์ความรู้จากภายนอกที่นำมาสร้างเป็นนวัตกรรม)
Significance	- การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) - การพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือรูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน - หรือการพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ที่มีผลกระทบต่อประชาชน - การเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อให้เกิดการใช้งานที่เป็นที่ประจักษ์และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อตอบโจทยว่าสามารถใช้งานได้จริง

4.3

การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

☐ 4.3.1

หน่วยงานมีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ โดยวิธี.....

☐ 4.3.2

หน่วยงานมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก เช่น.....เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา คือ.....

☐ 4.3.3

หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์) คือ.....

☐ 4.3.4

หน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ ด้านไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (**Best Practices**) / มาตรฐานใหม่ คือ.....

[] ไม่ผ่าน

...เจตนารมณ์ของเกณฑ์ข้อนี้เป็นองค์ความรู้ของส่วนราชการเองที่มีการวิเคราะห์และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศ

แนวทางการดำเนินงาน		
Basic	- การจัดทำแผนการ<u>ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน</u>และการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน <u>มีตัววัดเพื่อใช้ติดตาม</u>การบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ - มีการจัดทำ Data Governance เช่น การทำ Data Catalog, มาตรฐาน API มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือของข้อมูล มาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล	☐ 4.4.1 มีการวิเคราะห์<u>ความเสี่ยง</u>ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยความเสี่ยงนั้น คือ... ☐ 4.4.2 หน่วยงานมีแผนงานรองรับการ<u>เปลี่ยนรูปแบบการทำงาน</u>เพื่อจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ตามมาตรฐานกำกับข้อมูลและรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสาระสำคัญของแผนคือ..... ☐ 4.4.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ใช้ในการตัดสินใจ และใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ (อย่างน้อย 2 ข้อ) เช่น <u>-การลดต้นทุน</u> ระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ <u>ได้แก่</u>..... <u>-ติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว</u> ระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ <u>ได้แก่</u> <u>-สร้างนวัตกรรมการให้บริการ</u> ระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ <u>ได้แก่</u>
	- การวิเคราะห์<u>ความเสี่ยง</u>ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และการวางแผนการป้องกันการโจมตีทาง<u>ไซเบอร์</u> - การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูลและการปฏิบัติการบนไซเบอร์ พร้อมทั้ง<u>แผนรองรับ</u>	☐ 4.4.4 แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบน<u>ไซเบอร์</u>ให้ สรุปสาระสำคัญของแผนป้องกันระบบฐานข้อมูลและปฏิบัติการบนไซเบอร์ <u>พอสังเขป</u>..... ☐ 4.4.5 หน่วยงาน<u>มีตัววัดเพื่อใช้ติดตาม</u>แผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานโดยมีการจัดการข้อมูลสารสนเทศตามมาตรฐานกำกับข้อมูล เพื่รองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น
	การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน (ที่ผลกระทบสูงต่อประชาชนหรือผลลัพธ์ระดับประเทศ) เช่น <u>ลดต้นทุน</u> การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ การติดตามงานอย่างรวดเร็ว / การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล	☐ 4.4.6<u>แผนรองรับ</u>ต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน ให้ยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน <u>พอสังเขป</u>
4.4.5 [] ไม่ผ่าน เกณฑ์ให้ยกตัวอย่างการจัดการข้อมูลสารสนเทศตามมาตรฐานกำกับข้อมูล เพื่รองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การทำ Data Catalog การกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล		

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ



Basic (A&D)

การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ

Advance (Alignment)

การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน

Significance (Integration)

นโยบายการจัดการบริหารงานบุคคลและเกิดความคล่องตัว เพื่อให้เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง high performer

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพคล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน

สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูล ที่พร้อมสนับสนุนการตัดสินใจ

สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูง ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ



สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม สร้างความร่วมมือ และความรับผิดชอบ

ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการดำเนินงานที่ดี

สร้างวัฒนธรรมของความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของ ให้แก่บุคลากร และสร้างสรรสู่การสร้างนวัตกรรม

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร



พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานรวมถึงด้านดิจิทัล

เพิ่มพูน สิ่งสมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ

พัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำ ให้มีความรอบรู้ ตัดสินใจ พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

แนวทางการดำเนินงาน

Basic	- ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจผู้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเหมาะสม - การรับบุคลากรเข้ามาทำงานต้องเป็นการนำบุคลากรไปอยู่ที่ตำแหน่งที่เหมาะสม ได้ใช้ความรู้และประสบการณ์ อย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และตอบ โจทย์ความต้องการของประชาชน - วิเคราะห์ประเมินสภาพอัตรากำลังและ<u>ขีดความสามารถ</u>ที่จำเป็นต่อการตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และอนาคตเพื่อนำไป<u>วางแผนกำลังคน</u> (1.วิเคราะห์กำลังที่ต้องการในอนาคต 2.วิเคราะห์กำลังคนในปัจจุบัน 3.วิเคราะห์ส่วนต่าง 4.พัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล การสรรหา ว่าจ้าง บรรจ)
Advance	- ระบบการประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มมีความชัดเจน โปร่งใส - เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถ<u>วางแผนเส้นทางความก้าวหน้า</u>ของตนเองและพัฒนาความสามารถของตนในระยะยาว ตามสมรรถนะของบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน - สร้างกลไกให้บุคลากร<u>เกิดแรงจูงใจ</u> และมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง - นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การประเมินมีประสิทธิภาพ <u>การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน</u>
Significance	- มีนโยบายการจัดการบุคลากรที่ปรับเปลี่ยนได้ทันกับสภาพแวดล้อม เช่น การลดขั้นตอนในการรายงานโดยอาศัยเทคโนโลยี การขยายกรอบใน<u>การตัดสินใจ</u>ของหัวหน้างานในระดับพื้นที่ สร้างกลุ่มงานที่ทำงานเพื่อแก้ปัญหาคร่อมสายงานและการประสานงานในแนวนอน เป็นต้น - นโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการ<u>สร้างนวัตกรรมในการทำงาน</u> และทำงานเป็นทีม <u>การนำผลที่ได้จากการจัดการด้านบุคลากรไปใช้ในการวางแผนทรัพยากรบุคคล ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ /ใช้</u> <u>อัตรากำลัง และขีดสมรรถนะได้อย่างเต็มศักยภาพ และ</u> <u>เพื่อให้เกิดการพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี AI</u>

5.1

ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ

- ☐ 5.1.1 มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร โดย (ระบุอย่างน้อย 2 การกิจ)
- การกิจที่ 1 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ...
 - การกิจที่ 2 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ...

5.1.2 มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยมีนโยบายการส่งเสริมด้านต่างๆ ดังนี้

-แนวทางที่เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ โดยแนวทางนั้น คือ.....

-ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง (high performer) โดยวิธีการ.....

☐ 5.1.3 มีการจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้าการเปลี่ยนแปลง ทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา โดย.....

☐ 5.1.4 มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจรองรับความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง โดย.....

☐ 5.1.5 มีการวางแผนกำลังคน และมีการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร คือ..... มีการวางแผนกำลังคน โดย.....

5.1.2 [] ไม่ผ่าน ...ควรแสดงให้เห็นว่าแนวทางดังกล่าวได้ทำให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีตัวอย่างนวัตกรรมที่เกิดจากการส่งเสริมแนวทางดังกล่าว

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

แนวทางการดำเนินงาน

Basic	การสร้างบรรยากาศและ<u>สร้างสภาพแวดล้อม</u>ในการทำงาน (ด้านกายภาพ) • ปลอดภัยและ มีประสิทธิภาพ • เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย • คล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล
Advance	ส่วนราชการควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากร (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน) • <u>มีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ</u> • เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา • มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ • การปรับเปลี่ยนจาก Analog เป็น Digital (คือ การทำให้คนในองค์กรที่คุ้นเคยกับระบบกระดาษ ไปสู่ระบบดิจิทัล)
Significance	• มี<u>การทำงานเป็นทีม</u>ภายในองค์กรและข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก • มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและเอกชนภายนอกในลักษณะของ ทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา • สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูงร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก และรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล <u>โดยครอบคลุมในทุกมิติ ทั้ง กระบวนการ คน ระบบงาน และเทคโนโลยี</u> และให้ทุกจุดสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เชื่อมโยงกันหมด

5.2

ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

☐ 5.2.1 มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก เพื่อผลสำเร็จของงานที่มีสมรรถนะสูงร่วมกัน โดย..... (ระบรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม) และมีผลสำเร็จของงาน คือ

☐ 5.2.2 มีการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว เอื้อต่อการทำงานร่วมกับเครือข่าย สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์กรโดย.....

☐ 5.2.3 มีการพัฒนาครอบคลุมทุกมิติไปสู่องค์กรดิจิทัล (บุคลากร ระบบ ข้อมูล กระบวนการ และเทคโนโลยี) คือ.....

5.2.4 มีการสร้างสภาพแวดล้อม ที่เอื้อให้บุคลากร

☐ มีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ โดย....

☐ การเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา โดย.....

5.2.1 [] ไม่ผ่าน...ไม่ชัดเจนเรื่องผลสำเร็จของงาน ขาดรายละเอียดและการเปรียบเทียบการดำเนินงาน

5.2.3 [] ไม่ผ่าน ...ไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาครอบคลุมทุกมิติไปสู่องค์กรดิจิทัลอย่างไร เช่นการพัฒนาศูนย์ข้อมูลไปสู่องค์กรดิจิทัล การปรับปรุงระบบงานให้มีความคล่องตัว ข้อมูลเข้าถึงได้ง่าย พร้อมใช้งาน กระบวนการมีประสิทธิภาพสูง ทุกจุดสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ได้...

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

แนวทางการดำเนินงาน

Basic	- การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็น<u>มืออาชีพ</u> คือ มีความรอบรู้เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐาน - เปิดโอกาสในการนำเสนอ<u>ความคิดริเริ่ม</u>และสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์
Advance	- การค้นหา<u>ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน</u> การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร - มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร - นำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการสร้างให้บุคลากรเกิด<u>แรงจูงใจ</u> เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี
Significance	- สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นความคล่องตัวและการมีประสิทธิภาพสูง - ส่งเสริมการแก้ปัญหาเชิงรุก<u>สร้างแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ</u> โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นหลัก - ฝึกฝนตนเองในการแก้ปัญหา และสามารถริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ได้ในทุกระดับ ดังนี้ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถวางอนาคตของเรื่องของตัวเองที่เป็น expert ในเรื่องนั้น การคาดการณ์อนาคตเพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงและทักษะในโลกอนาคต

5.3

การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของ ให้แก่บุคลากร

- ☐ 5.3.1 มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ได้แก่.....
- ☐ 5.3.2 ปลุกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ โดยวิธีการ.....
- ☐ 5.3.3 มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) และสร้างสรรค์การสร้างนวัตกรรมของข้าราชการในทุกระดับเพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหน่วยงาน และส่วนรวม โดย.....
- ☐ 5.3.4 มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดริเริ่ม โดย..... และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มดังกล่าว โดย.....
- ☐ 5.3.5 มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือและความรับผิดชอบ โดย.....

5.3.2 [] ไม่ผ่าน การปลุกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ ควรพิจารณาดำเนินการเพื่อให้บุคลากรมีความรอบรู้ เชี่ยวชาญและถูกต้องตามมาตรฐาน เปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ผ่านกระบวนการฝึกอบรมและสร้างองค์ความรู้ เช่น การฝึกอบรมวินัย การปลุกฝังค่านิยมองค์การการสร้างวัฒนธรรมองค์การ การอบรมการสร้างนวัตกรรม การประกวดนวัตกรรม หรือแนวปฏิบัติที่ดี

5.3.3 [] ไม่ผ่าน...ควรแสดงรายละเอียดที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้บุคลากรมีแนวคิดในการแก้ไขปัญหาเชิงรุกการวิเคราะห์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา วิธีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนรวมทั้งการติดตามผลลัพธ์ที่เกิดจากการปรับกระบวนการทางความคิด

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

แนวทางการดำเนินงาน

Basic	การพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆที่ครอบคลุมเรื่อง • ความรู้ความสามารถในการทำงานและการ แก้ปัญหา • คุณธรรม และจริยธรรม • ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล (บุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะที่ตอบสนองความต้องการองค์กร)
Advance	• แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ • แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์กรทั้งทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
Significance	• การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและสามารถ ปฏิบัติงานได้หลากหลาย • การพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤต(Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับมือกับปัญหาที่มีความซับซ้อน • การพัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ตัดสินใจ พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต เช่น การพัฒนาทักษะบุคลากร/ การวางแผนการคาดการณ์ทักษะในโลกอนาคตหรือความต้องการ/ความเปลี่ยนแปลงในโลกอนาคต และมีแผนบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

5.4

ระบบการพัฒนาบุคลากร



☐ 5.4.1 มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะรองรับอนาคต และ **สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย โดย.....**

5.4.2 มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่**ตอบสนองยุทธศาสตร์ (Sig)** และสมรรถนะหลักขององค์กร

- ☐ ยุทธศาสตร์ **ได้แก่.....** แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ **คือ.....**
- ☐ สมรรถนะหลัก **ได้แก่.....** แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลัก (**องค์กร**) **คือ....**

5.4.3 มีการพัฒนาของบุคลากร ในด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมเรื่อง (A/D)

- ☐ ความรู้ ความสามารถในการ**แก้ไขปัญหา** **ได้แก่.....**
- ☐ ความรู้และทักษะดิจิทัล พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต **ได้แก่** **.....**

☐ 5.4.4 มีการพัฒนาบุคลากร และผู้นำให้มีความ**รอบรู้** เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤตที่จะพร้อมรับมือกับปัญหาที่มีความซับซ้อนและรองรับอนาคต**โดย.....**

(วิธีการ การมอบหมายและเรียนรู้ กลุ่มเป้าหมาย ผลลัพธ์ ด้านทักษะ สมรรถนะที่ต้องการ)

5.4.1 [] ไม่ผ่าน

...ตัวอย่างที่น่าเสนอเป็นการแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ แต่ควรแสดงให้เห็นถึงหลักสูตรการอบรมที่เน้นพัฒนาทักษะสำคัญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆที่หลากหลาย

ย เช่น ทักษะด้านการทำงานและการวางแผน ทักษะด้านการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ทักษะด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะการใช้เครื่องมือใหม่ๆ ที่ทันสมัย

นอกจากนี้ควรจำแนกกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาอย่างชัดเจน เช่น กลุ่มผู้นำจะต้องพัฒนาอย่างไรและกลุ่มบุคลากรจะพัฒนาอย่างไร (ควรระบุหลักฐานว่ามีการพัฒนาหรือจัดอบรมในช่วงวัน เดือน ปี ในรอบปีงบประมาณที่ประเมิน)...

5.4.2 [] ไม่ผ่าน

...ควรมีการทบทวนสมรรถนะหลักองค์กรที่สะท้อนความเชี่ยวชาญขององค์กร และจัดทำแผนส่งเสริมสมรรถนะหลักองค์กร...

5.4.4 [] ไม่ผ่าน

...ตัวอย่างที่น่าเป็นการแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ แต่ควรแสดงให้เห็นถึงหลักสูตรการอบรมที่เน้นพัฒนาทักษะสำคัญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆที่หลากหลาย โดยกำหนดแผนในการพัฒนากลุ่มบุคลากรทั้งที่เป็นกลุ่มผู้นำ/ผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน การแสดงให้เห็นถึงวิธีการพัฒนา/ขั้นตอนการพัฒนาที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรอบรู้ เป็นนักคิดวิเคราะห์ มีความสามารถในการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆหรือสถานการณ์วิกฤต เพื่อให้มั่นใจผู้ผ่านการอบรมจะมีความพร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน ...

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ		ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการ การบริการ		บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร	นวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความ เป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ
6.3 การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน		วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน	กำหนดนโยบายการลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน	ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ		ติดตามควบคุมประสิทธิผลกระบวนการหลักและตัววัดเชิงยุทธศาสตร์	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์	บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

พันธกิจ :

- 1) อำนวยความสะดวกเคลื่อนยุทธศาสตร์และนโยบายการบริหารราชการของนายกรัฐมนตรี ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) เสริมสร้างภาพลักษณ์การบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน
- 3) บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนเพื่อสร้างเอกภาพการบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรี
- 4) ยกระดับการบริหารจัดการเพื่อบูรณาการองค์กรทสมรรถนะสูง

วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรสมรรถนะสูงเพื่อขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรีให้บรรลุผลโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ค่านิยม : SPM : ร่วมแรงร่วมใจ มีอาชีพ มีคุณธรรม (Synergy Professional Moral)

วัฒนธรรมองค์กร : มุ่งมั่นทำงานให้เป็นแบบอย่างที่ดี สร้างองค์กรที่มีศักดิ์ศรี

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก :

ผู้บริหารฝ่ายการเมือง หน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้อง ประชาชน และชุมชนรอบทำเนียบรัฐบาล

ความต้องการ: 1) การตอบกลับและการประสานงานที่รวดเร็ว ครบถ้วน และชัดเจน 2) นโยบาย/ข้อมูลที่ชัดเจน 3) การประสานงานล่วงหน้าที่ไม่กระชั้นชิด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน: บุคลากรใน สลน.

ความต้องการ : 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานขององค์กร 2) ความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทนและแรงจูงใจ

ผู้รับบริการ :

- นรม. รอง นรม. รมต.นร. ผู้บริหารฝ่ายการเมืองและสื่อมวลชนประจำทำเนียบรัฐบาล

ความต้องการ :

- ข้อมูลสำคัญที่ใช้ประกอบการวินิจฉัยสั่งการ หรือตัดสินใจได้

- ผลการปฏิบัติงานที่เรียบร้อย สมบูรณ์ ทันเวลา

- ความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน

- ความพร้อมต่อการปฏิบัติงานทุกสถานการณ์

กระบวนการทำงานหลัก

กระบวนการสนับสนุน มีอะไรบ้าง

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

แนวทางการดำเนินงาน

Basic	- วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน - วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต บริการ กระบวนการ - แนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ(End-to-end process design)เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม - วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก - กำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ
Advance	- การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย - การติดตามควบคุมกระบวนการโดยการใช้ข้อมูลร่วมกับเครือข่ายจากภายนอก
Significance	- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว - การวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการใช้ข้อมูลเทียบเคียง(Benchmarks) ผลการดำเนินงานเพื่อออกแบบกระบวนการทำงานให้ตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

End-to-end process=กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและสร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

☐ 6.1.1 หน่วยงานมีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่**มุ่งสู่ความเป็นเลิศ** โดยกระบวนการนั้นคือ..... มุ่งสู่ความเป็นเลิศในเรื่อง..... (มีการปรับปรุงโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างไร/คู่เทียบ)

6.1.2 หน่วยงานมีการ**ติดตามควบคุม**กระบวนการ โดย

- ☐ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....
- ☐ ใช้ตัวชี้วัด เช่น.....
- ☐ ใช้ข้อมูล คือ.....ร่วมกับเครือข่าย คือ.....

☐ 6.1.3 หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ แบบ **end to end Process** คิดเป็นร้อยละ.....ของกระบวนการทั้งหมดที่ต้องเชื่อมโยง กับหลายหน่วยงาน ระบุ (รายชื่อกระบวนการที่มีความเชื่อมโยง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

- 1) **กระบวนการ.....**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง **ได้แก่.....**
- 2) **กระบวนการ.....**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง **ได้แก่.....**
- 3) **กระบวนการ.....**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง **ได้แก่.....**

☐ 6.1.4 หน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจาก**การบูรณาการ**การทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ ได้แก่

- เทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ.....
- กระบวนการที่ถูกยกระดับ คือ.....
- ผลงานที่โดดเด่น คือ.....

6.1.2 [] ไม่ผ่าน...สอดคล้องกับกระบวนการกระบวนการตอบข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาอย่างไร

6.1.3 [] ไม่ผ่าน ...ควรอธิบายให้เห็นถึงแนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ(End-to-end process design)เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน (ข้อมูลที่น่าเสนอ มีเพียงการแสดงรายชื่อกระบวนการ)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

แนวทางการดำเนินงาน

Basic	- มีการจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่เป็นระบบ - กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ - มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น
Advance	มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงให้เกิดขึ้นใน - กระบวนการทำงานหลัก/กระบวนการสนับสนุน - การบริการประชาชน/ความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร
Significance	- การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหที่ซับซ้อนเชิงบูรณาการ - การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่าน Government Innovation Lab โดยอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

6.2

การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการ และบริการ



6.2.1 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้พัฒนา**นวัตกรรม/** นวัตกรรมที่นำมาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

- ☐ กระบวนการหลัก คือ.....นวัตกรรม/ ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ.....
- ☐ กระบวนการสนับสนุน คือ.....นวัตกรรม/ ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ.....

6.2.2 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีการ**ปรับปรุง**กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดย.....

6.2.3 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่สามารถ**แก้ไขปัญหที่ซับซ้อน** หรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ☐ นวัตกรรม คือ.....
- ☐ ปัญหที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....

6.2.3-1 [] ไม่ผ่าน ...มีผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร (พัฒนากระบวนการประสานงาน)

6.2.3-2 [] ไม่ผ่าน ...เป็นลักษณะการประสานงานภายใน ยังไม่สะท้อนถึงการบริการต่อประชาชน โดยตรง

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- การวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรงทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม - การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว
Advance	- การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน - การติดตามผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ
Significance	- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน - การใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ต้นทุน=ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ รวมถึงทรัพยากรที่เกิดจากแหล่งงบประมาณทุกแหล่งทั้งภายในและภายนอกที่ได้รับมา ซึ่งมีการบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงตามหลักบัญชีเกณฑ์คงค้าง

6.3

การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน



☐ 6.3.1

ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ กระบวนการหลักที่สำคัญ 2 ลำดับแรก

- กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับแรก คือ... ต้นทุน คือ..... เป้าหมายการลดต้นทุนระยะสั้นได้แก่.... ระยะยาวได้แก่
- 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 เพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนโดยนวัตกรรมนั้น คือ..... โดยสามารถลดต้นทุน ได้อย่างไร ระบุ.....

☐ 6.3.3

นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย (ระบุ)

- ☐ การกำหนดนโยบาย/มาตรการ คือ.....
- ☐ การใช้เทคโนโลยี คือ.....
- ☐ แบ่งปันทรัพยากร คือ.....

☐ 6.3.4

หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยข้อมูลเทียบเคียงที่นำมาใช้ คือ..... และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างไรระบุ.....

6.3.1-1 [] ไม่ผ่าน .กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับที่สอง มีการกำหนดเป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้นและระยะยาวที่ไม่แตกต่างกัน ...

6.3.1-2 [/] ผ่าน ...ควรมีการวิเคราะห์ต้นทุนในด้านต่างๆในการบริหารจัดการหรือการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ทั้งทางตรงทางอ้อม เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม และการวางแผนการลดต้นทุน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวโดยอาจจะแสดงเป็นตัวเลข สัดส่วน ร้อยละ ของการควบคุมต้นทุน...

6.3.2 [] ไม่ผ่าน ...ไม่ชัดเจนถึงการลดต้นทุนที่จะเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ...

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	- การติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและ<u>ตัวชี้วัด</u>ของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ เช่นตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข เป็นต้น - มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ในมิติต่างๆเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
Advance	- การติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ(Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที - การจัดการ<u>ความเสี่ยง</u>อย่างมีประสิทธิภาพ - การเตรียมพร้อมเพื่อ<u>รับมือกับภัยพิบัติ</u>และภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย
Significance	- มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อ<u>การบรรลุยุทธศาสตร์</u> - การประสานงานและบูรณาการทั้งภายในและภายนอกเพื่อการบรรลุยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

Leading Indicators = ตัวชี้วัดที่เป็นเหตุจะช่วยให้ทราบล่วงหน้าว่าจะเกิดปัญหาอะไรขึ้น ส่วนมากวัดประสิทธิภาพของกระบวนการ

Lagging indicator=ตัววัดสุดท้ายของกระบวนการที่จะทำให้ทราบถึงประสิทธิผลของกระบวนการ

6.4

การมุ่งเน้นประสิทธิผล

ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อ

ยุทธศาสตร์ประเทศ





- 6.4.1

หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ **(Leading Indicator)** ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ ระบุ

☐ กระบวนการ คือ.....

☐ ตัวชี้วัด คือ.....
- ☐ 6.4.2

หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่างๆ เช่น

- ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ คือ.....

- ตัวชี้วัดด้านสังคม คือ.....

- ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม คือ.....

- ตัวชี้วัดด้านสาธารณสุข คือ.....
- ☐ 6.4.3

ในปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ โดยผลงานที่โดดเด่นนั้น คือ.....ส่งผลอย่างไรต่อยุทธศาสตร์ชาติ **อธิบายโดยสรุป.....**
- 6.4.4

หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานโดย

☐ มีการจัดการความเสี่ยง โดยความเสี่ยงนั้นคือ.....และจัดการโดยวิธีการ.....

☐ เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินโดยภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉินคือ.....มีการเตรียมความพร้อม คือ.....

6.4.1-1 [] ไม่ผ่าน...ควรแสดงให้เห็นตัวอย่างของกระบวนการทำงานหลัก กระบวนการสนับสนุนมีอะไรบ้าง และมีตัววัดควบคุมและตัววัดผลลัพธ์อะไรบ้าง ข้อมูลที่น่าเสนอยังไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติอย่างไร..

6.4.1-2 [] ไม่ผ่าน

...ควรแสดงให้เห็นตัวอย่างของกระบวนการทำงานหลัก กระบวนการสนับสนุนมีอะไรบ้างและมีตัววัดควบคุมและตัววัดผลลัพธ์อะไรบ้าง ข้อมูลที่น่าเสนอยังไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติอย่างไร...

6.4.2 [] ไม่ผ่าน

...ระดับความสำเร็จของการติดตามการดำเนินงาน วัดอย่างไร..

6.4.3 [] ไม่ผ่าน ...ควรมีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักหรือกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ ข้อมูลที่น่าเสนอ ยังไม่ชัดเจนว่าส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติอย่างไร...

6.4.3 [] ไม่ผ่าน

...ควรแสดงให้เห็นถึงการติดตามตัววัดของกระบวนการทำงานหลักตามพันธกิจการบรรลุเป้าหมายของตัววัดควบคุมและตัววัดผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานหลักกรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือมีความเสี่ยง จะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างไรเพื่อบรรลุยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

* หมายถึงตัวชี้วัดบังคับเลือก (หากเลือกเฉพาะตัวบังคับ เลือกใส่ได้ไม่เกิน 3 ตัวเท่านั้น) รวมตัวชี้วัดไม่เกิน 5 ตัวในแต่ละมิติ	Basic (Level & Early trend) ระบบตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ <4.9 %	Advance (Focus Improvement) ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย 5% - 9%	Significance (Integration) ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย > 10%
--	--	--	---

7.1 ด้านพันธกิจ

1.ตัววัดตามภารกิจหลัก*

- 2.ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล
- 3.การดำเนินการด้านกฎหมาย (ตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการกำกับข้อมูลที่ดี: data governance)

4.ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์*

- 5.การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่นการบรรลุตัววัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น



7.4 ด้านความเป็นต้นแบบ

1.จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก*

2.จำนวน Best practice*

- 3.จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง
- 4.การจัดอันดับในระดับนานาชาติ
- 5.จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก



7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน

1.ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย *

2.ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ *

- 3.ผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ
- 4.ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้
- 5.การแก้ไขเรื่องร้องเรียน



7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

1.การบรรลุผลของตัววัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน) * การจัดอันดับในระดับนานาชาติ

- 2.ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- 3.ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- 4.ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- 5.ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล



7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร

- 1.จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร/จำนวนโครงการที่สำเร็จจากการมีส่วนร่วมของเครือข่าย *

(จำนวนโครงการที่สำเร็จจากการมีส่วนร่วมของเครือข่าย)

2.การเรียนรู้และผลการพัฒนา*

- 3.ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน
- 4.จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ
- 5.จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน



7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรมและการจัดการกระบวนการ

- 1.การลดต้นทุน (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้)

2.จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ *

3.ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล * (Open Data, เชื่อมโยงข้อมูล, Digitize Process, e-Services)

- 4.ประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ
- 5.นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย



A man with a beard and glasses, wearing a dark suit, is seated at a table. He is looking down at a smartphone in his hands. On the table next to him is a glass mug with a spoon. The background is a solid blue color. A white speech bubble with a tail pointing towards the man contains Thai text.

เทคนิคการกำหนดผลลัพธ์
ขององค์กร
และ Do & don't

เทคนิคการกำหนดผลลัพธ์องค์การและ Do & don't



3 ตัวชี้วัดที่สามารถ **"ทำได้ร้อยละ 100"** ควรพิจารณา กำหนดตัวชี้วัดอื่น เช่น ร้อยละของการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ100) ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผน (ร้อยละ100) ควรวัดที่ประสิทธิภาพของกระบวนการ ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ (ร้อยละ100 : ควรพิจารณาเป็นรายตัวชี้วัด)

1 เลือกตัวชี้วัดที่ใช่และตรงกับหัวข้อที่กำหนดใน ทุกมิติ และสอดคล้องกับการดำเนินงานของส่วน ราชการ โดยสะท้อนการบรรลุพันธกิจหลัก ยุทธศาสตร์ขององค์กร (พิจารณาตัวชี้วัดที่ระบุใน แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วน ราชการ) รวมทั้งเป็นตัวชี้วัดระดับองค์กร หรือ ไม่ กำหนดตัวชี้วัดย่อยระดับ ระดับหน่วยงานและ โครงการย่อย

(เช่น ร้อยละของโครงการที่มีการ การรายงานความก้าวหน้าทุก ไตรมาส) เป็นต้น

5 ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย (สูงกว่าผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา) เพื่อสะท้อนความเล็ด มากกว่าการกังวล เรื่องคะแนนของการประเมิน

2 ไม่ควรกำหนดตัวชี้วัด **"ระดับความสำเร็จ"** ของการดำเนินงานเนื่องจากเป็นเพียงขั้นตอน การดำเนินงาน ควรวัดประสิทธิภาพของกระบวนการ ทำงานในหมวด 1-6

4 กำหนดชื่อตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน และมีการวิเคราะห์ที่เหมาะสม เช่น **อัตราส่วน ร้อยละ** สำหรับ **การนับจำนวน** ควรกำหนดเฉพาะตัวชี้วัดที่มีการดำเนินงานที่ยาก เช่น จำนวนรางวัลที่ได้รับระดับนานาชาติ จำนวนผู้บริหารที่ได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่นระดับชาติ เป็นต้น (การวัด**อัตราการลดลง**ให้ระบุให้ชัดเจน เช่น ร้อยละของขยะ มลพิษที่ลดลง (**ยิ่งน้อยยิ่งดี**) ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ลดลง (**ยิ่งน้อยยิ่งดี**)

ตัวอย่างการตั้งค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด

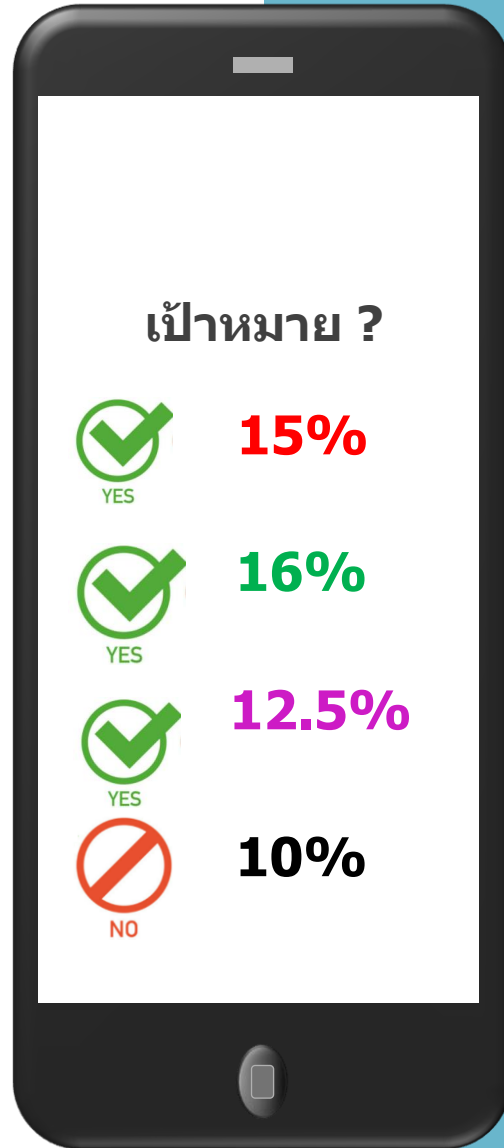
"ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้น"

การตั้งค่าเป้าหมาย

1. กำหนดเป้าหมายเท่ากับปีที่
ผ่านมา

2. กำหนดเป้าหมายสูงกว่าปีที่
ผ่านมา

3. ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการ
ดำเนินงานย้อนหลัง 2 ปี
(ปี2562และ2563)



ผลการดำเนินงาน

2562

10%

2563

15%

2564

13%

ข้อมูลผลการ
ดำเนินงานปัจจุบัน

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย ตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับข้อมูลที่ดี (Data governance)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2562	2563	2564	ความสำเร็จ	

3.1 [มากที่สุด]	70 ร้อยละ	0	0	60	85.7	200
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หมายเหตุ: เป็นตัวชี้วัดใหม่ เริ่มดำเนินการปี 2564						
[] ไม่ผ่าน ... ผลลัพธ์ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ...						

ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ ตามนโยบายของส่วนราชการหรือของรัฐบาล เช่น ตัววัดร่วม ตัววัดที่แสดงถึงการปรับปรุงระดับในการจัดอันดับโดยองค์กรภายนอกประเทศในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

☒ ผ่าน ... บรรลุค่าเป้าหมาย ...

ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากประชาชนและผู้เข้ามารับการบริการจากส่วนราชการ
สะท้อนการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ (การเข้าถึงงานบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening)

☒ ผ่าน ... บรรลุค่าเป้าหมาย ...

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการ และนวัตกรรมบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้

4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2562	2563	2564		
4.1 [มากดี] จำนวนบุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมการประชุมหรืออบรมจากสถาบันในต่างประเทศ หมายเหตุ: เป็นตัวชี้วัดใหม่ เริ่มดำเนินการปี 2564	3 จำนวน	0	0	4	133.3	500

[/] ผ่าน ... บรรลุค่าเป้าหมาย หน่วยวัดต้องเป็น คน ...

5. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2562	2563	2564	ความสำเร็จ	
5.1 [มากดี] จำนวนบุคลากรและกลุ่มกำลังคนคุณภาพที่เข้าร่วมโครงการเชิงยุทธศาสตร์/โครงการสำคัญระดับประเทศ (Policy Work/Study Team: PWST) หมายเหตุ: เป็นตัวชี้วัดเริ่มดำเนินการปี 2563	4 จำนวน	0	3	5	125.0	500

☐ ไม่ผ่าน ... ไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน ...

2. จำนวน Best practice*

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2562	2563	2564		
2.1 [มากที่สุด] ร้อยละความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ของประเทศไทย หมายเหตุ: สสน. เป็นฝ่ายเลขานุการ ศบค. เริ่มดำเนินการปี 2563	90 ร้อยละ	0	90	100	111.1	500

☐ ไม่ผ่าน ... ไม่ชัดเจนว่าแสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice อย่างไร ...

1.1 [มากที่สุด] ปริมาณกระดาษที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร	210000 แผ่น	200000	200000	230000	109.5	400
---	-------------	--------	--------	--------	-------	-----

☐ ไม่ผ่าน ... -ควรวัดในมิติของต้นทุนค่ากระดาษที่ลดลง เป็นมูลค่าจำนวนเงิน

-การกำหนดตัวชี้วัดนี้ สสน.อาจจะพิจารณาใช้ประโยชน์จากบัญชีและรายงานต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตที่ได้จัดทำไว้ ...

5. นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย

ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2562	2563	2564		

5.1 [มากดี] ระดับความสำเร็จในการปรับปรุงระเบียบและขั้นตอนการตรวจสอบประวัติผู้ที่เสนอแต่งตั้งเป็นผู้ช่วยรัฐมนตรี หมายเหตุ : สลน. ได้ปรับปรุงระเบียบและขั้นตอนการตรวจสอบประวัติโดยประสานความร่วมมือกับหน่วยตรวจสอบ 11 หน่วยงาน ที่ให้การดำเนินการคล่องตัว ถูกต้อง รวดเร็ว (จากเดิมที่ต้องค้นหาประวัติเอง) เป็นตัวชี้วัดเริ่มดำเนินการปี 2564	100 ร้อยละ	0	0	100	100.0	300
---	------------	---	---	-----	-------	-----

[] ไม่ผ่าน ... ไม่ชัดเจนว่า เป็นตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย อย่างไร ...

Q&A



ภาคผนวก ๒

ภาพกิจกรรม



โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้: "การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ของ สลน. และการเตรียมการประเมิน
สถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)"





โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้: "การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ของ สสน. และการเตรียมการประเมิน
สถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)"



โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้: "การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ของ สสน. และการเตรียมการประเมิน
สถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)"



โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้: "การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ของ สสน. และการเตรียมการประเมิน
สถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)"



โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้: "การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ของ สลน. และการเตรียมการประเมิน
สถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)"



โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้: "การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ของ สสน. และการเตรียมการประเมิน
สถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)"



โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้: "การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ของ สสน. และการเตรียมการประเมิน
สถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)"



โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้: "การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ของ สลน. และการเตรียมการประเมิน
สถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)"



