

แนวทางการพัฒนาระบบราชการ 4.0

ตามเกณฑ์การรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข
รองเลขาธิการ ก.พ.ร.
สำนักงาน ก.พ.ร.





ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- Strategic thinking
- Public data accessibility
- Public shared service
- Cost competitiveness
- End to end process driven
- Public accountability & transparency



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

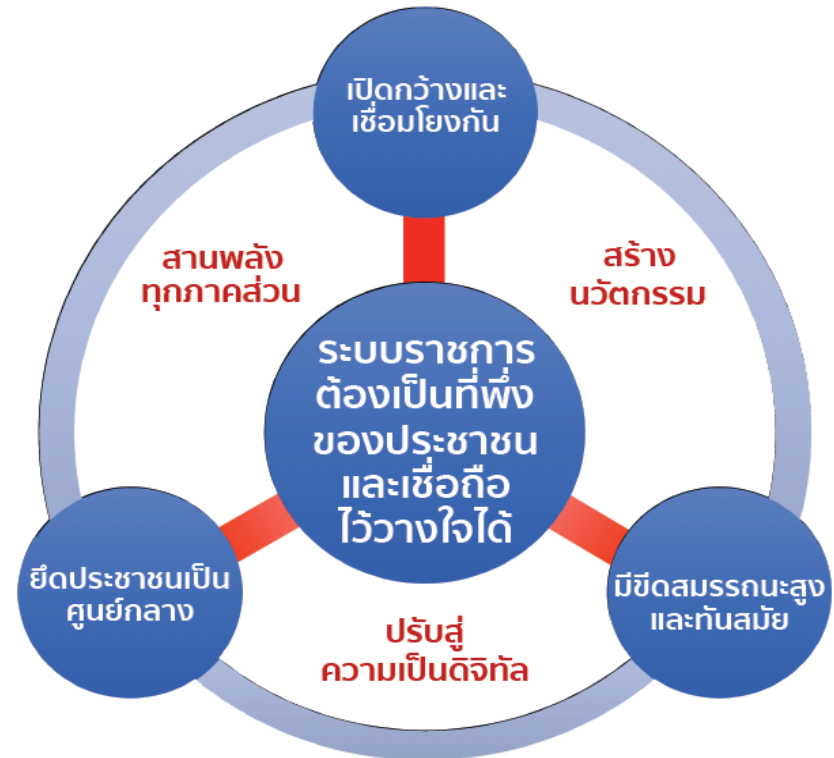
- Responsiveness
- Demand driven
- Public accessibility
- Result oriented
- Service improvement
- Service personalization
- Happy citizen



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- Digitalization
- Innovation
- Workforce capability
- Problem solving
- Agility

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



Collaboration

การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation

การสร้างนวัตกรรม



Digitalization

การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0

หมวด 1

- Leadership role model
- Public Accountability
- Integrity & Transparency

หมวด 2

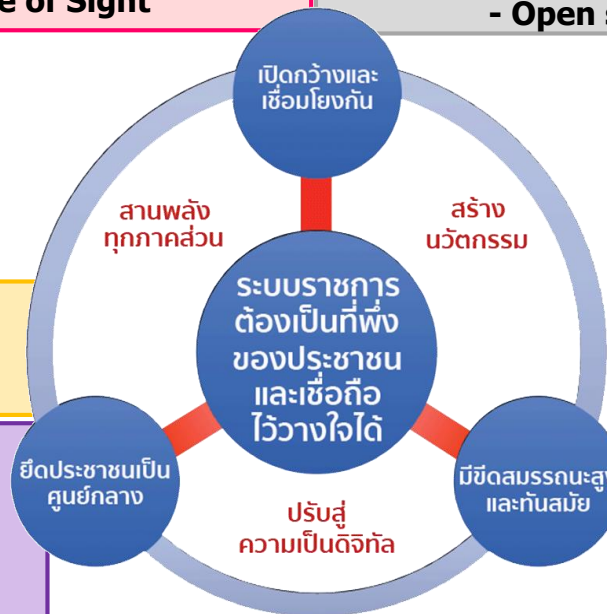
- Strategic Thinking & objectives
- Strategic Alignment
- Collaboration network
- Strategic Line of Sight

หมวด 4

- Data Sharing
- Public data Accessibility
- Information Disclosure
- Proactive & customized

หมวด 6

- Digitalization
- End-to-end process flow
- Cross-boundary management
- Open system & Open Access



หมวด 1 - Aligning & Empower

หมวด 2 - Strategic Collaboration
- Actionable policy solution

หมวด 4 - Digitalization & Administration
- Digital technology application
- Big data analysis
- Organization Learning

หมวด 5 - Knowledge Worker
- Educability & Ethic ability
- Trans disciplinary

หมวด 6 - Operational Excellence
- Virtualization & shared service

หมวด 7 - Efficiency & effectiveness
- Strategic achievement
- Outcome Impact (Economic, social, health, environment)

หมวด 3

- Demand Driven
- Personalized service
- Innovative service (Gov. Lab)

หมวด 5

- Proactive to customer needs
- Problem-solver to improve service quality
- Public Entrepreneurship
- Happy worker & Happy citizen

หมวด 6

- Citizen centric designed concept
- Digitalized service process
- Integrated service
- Horizontal approach

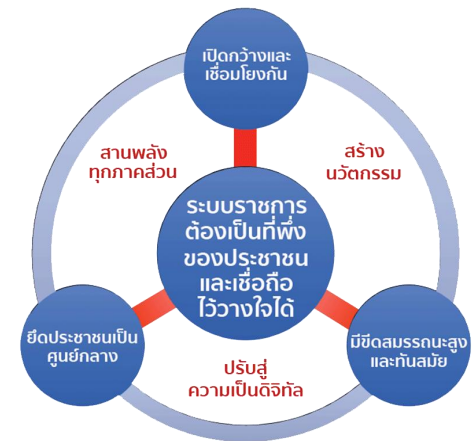
หมวด 7

- Results-oriented
- Creating value
- Doing more & better with less
- Better Business



ระดับการพัฒนา 3 ระดับ

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



Goal : ระบบราชการ 4.0

มิติ (Overall Concept)	Basic (Reactive)	Advance (Proactive)	Significance (Effective & innovative)
Collaboration	Cooperation	Integration	Collective Solution
Innovation	Internal Process	Service/Output	Policy/outcome
Digitalization	Usage/ data base Collection of data & communication	Citizen experience End to end process	Integrated and connectedness
Customer	Service quality and customer satisfaction	Proactive services CRM	Personalized services Government lab
Process	Standardization	Data-driven improvement	Integrated process improvement Operational excellence
People	Rule-base Responsive Top-down	Integrity Professional Tran-disciplinary	Problem solvers Initiative Entrepreneurship
Leadership	Effective leadership	Actively engaged Pay attention to details	21st century leadership
Results	Organization	Sector/Area	National/Impact

ระบบประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

1.1.1 ระบบการนำองค์การของผู้บริหาร



1.1.2 การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ



1.1.3 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความทั่วถึง รวดเร็ว และทันการณ์



Basic

- ☐ ผู้บริหารมีวิธีการกำหนดทิศทางองค์การ รองรับพันธกิจปัจจุบัน

- ☐ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิด ดังนี้
 - การมุ่งเน้นพันธกิจ
 - การปรับปรุงผลการดำเนินการ
 - การเรียนรู้ระดับองค์การ และระดับบุคคล

- ☐ ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์นโยบาย เป้าหมาย สู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องในลักษณะสำคัญองค์การ (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ และร่วมมือกันในการดำเนินการจนเกิดผลสำเร็จ

Advance

- ☐ ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้าน เรื่อง.....

- ☐ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธีการ.....

- ☐ ผู้บริหารมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบการตัดสินใจที่สำคัญ (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดผล ดังนี้
 - ความทั่วถึงโดยวิธีการ.....
 - ความรวดเร็วโดยวิธีการ.....

Significance

- ☐ ทิศทางองค์การที่กำหนดเป็นดังนี้
 - ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น.....
 - สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้าน เศรษฐกิจ/สังคม/ สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) เช่น.....

- ☐ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ ดังนี้
 - เกิดนวัตกรรมที่ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงในองค์การ เช่น.....
 - การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เช่น.....

- ☐ ผู้บริหารมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ มีประสิทธิผลโดยมีผลสำเร็จที่สำคัญจากการสื่อสารที่รวดเร็ว ทั่วถึง และทันการณ์ เช่น.....

หมวด 1 การนำองค์การ

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.2.1 ผู้บริหารสร้างบรรยากาศ เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานเป็น องค์การด้านความโปร่งใส



Basic

- ☐ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อให้หน่วยงานเป็นองค์การที่มีความโปร่งใส ดังนี้
 - กำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส
 - กำหนดมาตรการ/แนวทางในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน
 - มีมาตรการในการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

Advance

- ☐ มีการกำหนดมาตรการเชิงรุกในการป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เช่น
 - มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เช่น
 - การนำเครือข่ายมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น
 - การกำกับ ติดตาม การดำเนินงาน เพื่อป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส เช่น
 - อื่น ๆ ระบุ

Significance

- ☐ ผู้บริหารเป็นต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
เช่น
- ☐ หน่วยงานมีวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส
เช่น
(ให้อธิบายวัฒนธรรมดังกล่าว)

1.2.2 การติดตาม



- ☐ มีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามด้านการป้องกันการทุจริต และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

- ☐ มีการติดตาม ทบทวน ทุกปี เกี่ยวกับดังนี้
 - ประสิทธิภาพของมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส
 - ตัวชี้วัดด้านการป้องกันการทุจริต และการสร้างความโปร่งใส

- ☐ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกำกับการดำเนินงาน เพื่อป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
เช่น

1.2.3 การจัดการเรื่องราวร้องเรียน



- ☐ หน่วยงานมีช่องทางเรียน/การทักท้วงจากสาธารณะ และสามารถตอบสนองกลับ/ชี้แจงได้ทันทั่วทั้งที่

- ☐ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานไม่เคยถูกร้องเรียน/ทักท้วงจากสาธารณะเกี่ยวกับกับทุจริตและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

- ☐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้
เช่น

หมวด 1 การนำองค์การ

1.3 การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก



Basic

- ❑ มีกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่าย (ภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือท้องถิ่นจากองค์การภายนอก) เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน กลไก/แนวทางดังกล่าว คือ.....

Advance

- ❑ มีการดำเนินการร่วมกับเครือข่าย (ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ตั้งเป้าหมายในการดำเนินการ) เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาผลผลิต บริการ มาตรการต่างๆ โดยมีผลงาน/โครงการ/นโยบาย/มาตรการ ที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่าย เช่น และเครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่

Significance

- ❑ มีผลงานที่โดดเด่นที่เป็นนวัตกรรม อันเกิดจากการดำเนินการร่วมกับเครือข่าย จนสามารถแก้ไขปัญหา ที่ยุ่งยากซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูง ต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และสร้างคุณค่ากับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การ และประเทศ เช่น
 - นวัตกรรมเชิงนโยบาย คือ
 - นวัตกรรมการให้บริการ คือ
 - นวัตกรรมเชิงกระบวนการ คือ.....
 - อื่น ๆ (ระบุ).....

1.4 การคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม



Basic

- ❑ มีการวิเคราะห์และกำหนดผลกระทบเชิงลบ ดังนี้
 - มีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบ การวิเคราะห์ ความเสี่ยงของการดำเนินโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ ที่อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ /สังคม /สิ่งแวดล้อม/ สาธารณสุข
 - มีการกำหนดมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจ /สังคม /สิ่งแวดล้อม/ สาธารณสุข ที่อาจเกิดขึ้น)

Advance

- ❑ หน่วยงานมีการใช้ประโยชน์ของเครือข่ายเฝ้าระวัง ติดตาม ผลกระทบเชิงลบ ก่อให้เกิดการแก้ปัญหาได้ทันการณ์ โดยมีเครือข่ายในการป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบในวงกว้าง ได้แก่

Significance

- ❑ มีผลงานที่โดดเด่นที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม และส่งผลกระทบที่ดีต่อด้านเศรษฐกิจ/ สังคม/ สิ่งแวดล้อม/ สาธารณสุข ได้แก่.....



สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์กร (Toolkit) : หมวด 1



1.1 ระบบการนำองค์กร ที่สร้างความยั่งยืน

- Data-Driven Strategy Formulation
- Data-Driven Policy Implementation

- Actionable KPI

- Workplace Collaboration & Networking
- Enterprise Knowledge Management

1.2 การป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใส

- Data-Driven Policy Implementation

- Actionable KPI

- Enterprise Knowledge Management

1.3 การสร้างการมีส่วนร่วม ของบุคลากรและ เครือข่ายทั้งภายในและ ภายนอก

- Enterprise Knowledge Management

- Actionable KPI

- Workplace Collaboration & Networking

1.4 การคำนึงถึงความ รับผิดชอบต่อสังคม

- Workplace Collaboration & Networking

- Actionable KPI

- Enterprise Knowledge Management

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน



Basic

- ❑ หน่วยงานมีกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยคำนึงถึง ดังนี้
 - การมีส่วนร่วมของบุคลากรเครือข่าย
 - ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เช่น

Advance

- ❑ หน่วยงานมียุทธศาสตร์และแผนงานที่ตอบสนอง ดังนี้
 - ความท้าทายในด้านพันธกิจ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากร
 - การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

Significance

- ❑ หน่วยงานมียุทธศาสตร์และแผนงานที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาส และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ เช่น
 - มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงาน
 - มีแผนการยกระดับการให้บริการที่รวดเร็ว จับใจ ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่าย ทุกที่ ทุกเวลา
 - อื่น ๆ (ระบุ).....

2.2 เป้าหมายสอดรับยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว



Basic

- ❑ หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้
 - ระดับองค์การ
 - ระดับปฏิบัติการ
 - ระดับประเทศ

Advance

- ❑ หน่วยงานมีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่ส่งต่อการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ส่งต่อยุทธศาสตร์ ดังนี้ (ยกตัวอย่าง 5 ตัวชี้วัด)
 1.
 2.
 3.
 4.
 5.

Significance

- ❑ หน่วยงานมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จ ผลกระทบทางตรงและทางอ้อมที่ส่งต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และสามารถปรับเปลี่ยนได้หากเกิดการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะแนวโน้มการพัฒนาเทคโนโลยีในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยมีแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน



Basic

- ❑ แผนการดำเนินงาน/แผนการปฏิบัติการ มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และมีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

Advance

- ❑ แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น
 - ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ ได้แก่.....
 - การปรับปรุงกระบวนการ ลดการทำซ้ำและความผิดพลาด **ได้แก่**
 - การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน **ได้แก่**
 - อื่นๆ (ระบุ).....

Significance

- ❑ แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ ดังนี้
 - แผนฯ มีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้าง
 - แผนฯ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี
 - แผนฯ เชื่อมต่อการสร้างเครือข่ายความร่วมมือของทุกภาคส่วน
- ❑ มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย และมีการใช้ข้อมูลร่วมกันในการปฏิบัติงาน

2.4 การติดตามและแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว



Basic

- หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้
- ❑ หน่วยงานมีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
 - ❑ หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ

Advance

- ❑ หน่วยงานมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- ❑ โดยมีระบบงานหรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการคาดการณ์ **ได้แก่**.....

Significance

- ❑ หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) **เช่น**



สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์กร (Toolkit) : หมวด 2



2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่
ตอบสนองความท้าทาย
สร้างนวัตกรรม
การเปลี่ยนแปลง และ
มุ่งเน้นประโยชน์สุข
ประชาชน

2.2 เป้าหมายสอดคล้อง
ยุทธศาสตร์ชาติทั้ง
ระยะสั้นและระยะยาว

2.3 แผนขับเคลื่อน
ในทุกระดับและ
ทุกภาคส่วน

2.4 การติดตามและแก้ไข
ปัญหาที่รวดเร็ว

Basic

- PEST
 - Political
 - Social
 - Economics
 - Technology

- OGSM
 - Objective เป้าหมายเชิงคุณภาพ
 - Goal เป้าหมายเชิงปริมาณ
 - Strategy กลยุทธ์/แผนงาน
 - Measurement ตัววัดความสำเร็จ

S ของ องค์กร
S ของ หน่วยงาน
S ของ หน่วยปฏิบัติ
S ของ บุคลากร

M ของ องค์กร
M ของ หน่วยงาน
M ของ หน่วยปฏิบัติ
M ของ บุคลากร

Advance

- KSF- Key Success Factor
 - Core Competency : โครงสร้าง
บุคลากร กระบวนการ กฎหมาย
วิเคราะห์ในมิติจุดอ่อน/จุดแข็ง
 - External Resource : ผู้ให้ความ
ร่วมมือ พันธมิตร วิเคราะห์ในมิติ
โอกาส/อุปสรรค

นำ OG ระดับองค์กรไปกำหนด SM ของ
องค์กร > นำ SM ขององค์กรแปลงสู่ OG
ระดับหน่วยงาน > นำ OG ระดับหน่วยงานไป
กำหนด SM ของหน่วยงาน > นำ SM ของ
หน่วยงาน แปลงสู่ OG ระดับหน่วยปฏิบัติ >
นำ OG ระดับหน่วยปฏิบัติ ไปกำหนด SM ของ
หน่วยปฏิบัติ > นำ SM ของหน่วยปฏิบัติ ไป
กำหนด OG ระดับบุคลากร > นำ OG ระดับ
บุคลากร แปลงไปสู่ SM ของบุคลากร

S ขององค์กร โดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
S ของหน่วยงานโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
S ของหน่วยปฏิบัติโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
S ของบุคลากร โดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์

Scenario Analysis การคาดการณ์
สถานการณ์ในอนาคตในหลาย
สถานการณ์ เพื่อจัดทำแผนการ
แก้ปัญหา

Significance

- KSF- Key Success Factor
- SWOT/TOWS

SRM-Strategic Risk Management

- SIC-ปัจจัยเสี่ยงภายในควบคุมได้
- SEC-ปัจจัยเสี่ยงภายนอกที่ควบคุมได้
- SIU-ปัจจัยเสี่ยงภายในที่ควบคุมไม่ได้
- SEU-ปัจจัยเสี่ยงภายนอกที่ควบคุมไม่ได้

S ขององค์กรโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์/4M
S ของหน่วยงานโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์/4M
S ของหน่วยปฏิบัติโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์/4M
S ของบุคลากรโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์/4M

Scenario Analysis การคาดการณ์
สถานการณ์ในอนาคตในหลาย
สถานการณ์ เพื่อจัดทำแผนการ
แก้ปัญหา

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



Basic

- หน่วยงานมีการดำเนินงาน ดังนี้
 - ค้นหา รวบรวม ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธี
 - วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาจากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Advance

- หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการค้นหา และรวบรวม ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง ให้สนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ ๆ เทคโนโลยีที่ใช้ได้แก่.....

Significance

- หน่วยงานได้ดำเนินการ ดังนี้
 - มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายเชิงรุก
 - ยกตัวอย่างนโยบายเชิงรุก
 - ที่เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....
- มีการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์



Basic

- หน่วยงานมีการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย โดยมีการประเมิน ดังนี้
 - ความพึงพอใจ
 - ความผูกพัน

Advance

- หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไข ปัญหาในเชิงรุก เช่น

Significance

- หน่วยงานมีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่มาเพื่อใช้ประโยชน์และพัฒนา ในด้านต่าง ๆ เช่น
 - การกำหนดแผนยุทธศาสตร์
 - สร้างนวัตกรรมในการบริการ
 - อื่น ๆ (ระบุ)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ



Basic	Advance	Significance
☐ หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ ○ มีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ○ มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ○ มีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่ ได้แก่	☐ มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) ได้แก่ (ให้ระบุนงานบริการ/กระบวนการ)	☐ มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/ Customer Service) ให้ระบุนงานบริการ/กระบวนการ.....

3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว



Basic	Advance	Significance
☐ มีกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ ดังนี้ ○ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และหลากหลายต่อผู้ร้องเรียน ○ มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ○ เผยแพร่มาตรฐาน / กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะ	หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ ☐ มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูล ☐ มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนทันที ☐ มีระบบการติดตามขั้นตอน ความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking) ได้อย่างรวดเร็ว อำนาจความสะดวกให้กับประชาชน โดยใช้ระบบ.....	หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ ☐ มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อยหรือร้องเรียนซ้ำ ☐ ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน



สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์กร (Toolkit) : หมวด 3



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การกำหนดตัววัดและการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

4.1.1 การกำหนดตัววัดและสารสนเทศที่สำคัญ



Basic

- หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้
- ☐ มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ เป็นต้น
 - ☐ มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อ
 - ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
 - การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 - การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน

Advance

- ☐ การจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็น ดังนี้
 - มีประสิทธิภาพ
 - มีปลอดภัย
 - มีความน่าเชื่อถือ
 - มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย
 - สะดวกต่อผู้ใช้งาน

Significance

- ☐ ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ

4.1.2 การนำเทคโนโลยีมาใช้



- ☐ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามตัววัด และจัดเก็บสารสนเทศที่สำคัญ เช่น.....

- หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้
- ☐ มีแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบดิจิทัล
 - ☐ ข้อมูลสารสนเทศอยู่ภายใต้ platform เดียวกัน เพื่อให้สะดวกต่อผู้ใช้ทุกกลุ่ม

- ☐ หน่วยงานมีการเชื่อมต่องานข้อมูลกับส่วนกลาง หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบบูรณาการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน



Basic

- หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูล และตัววัดทุกระดับ โดย เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน กับค่าเป้าหมาย รวมทั้งมี กลไกที่ใช้ในการติดตามงาน เพื่อแก้ไขปัญหาของ กระบวนการต่าง ๆ ใน หน่วยงาน

Advance

- หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้
 - มีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหา สาเหตุของปัญหา และนำไป แก้ไขปัญหาในระดับองค์กร/ ยุทธศาสตร์ เช่น
 - มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการ ดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่ เทียบที่สำคัญ

Significance

- หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้
 - มีการวิเคราะห์ เชื่อมโยงสาเหตุ และคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่าง ทันท่วงที
 - มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ สนับสนุนการวิเคราะห์ เชื่อมโยง สาเหตุ และคาดการณ์ผลที่ อาจจะเกิดขึ้น เพื่อลดความเสี่ยง

4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์



Basic

- มีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์ เผยแพร่) อย่างเป็นระบบ เช่น
 - มีการรวบรวมเป็นคู่มือหรือ เอกสาร
 - มีการจัดทำเป็นฐานข้อมูล
 - มีการจัดทำเป็นแนวทาง ปฏิบัติ
 - อื่น ๆ (ระบบ)

Advance

- มีกระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ และ เชื่อมโยงข้อมูล สารสนเทศและองค์ ความรู้จากภายนอก โดยเชื่อมโยง กับ
- หน่วยงานมีการประยุกต์ใช้ สารสนเทศและองค์ความรู้เพื่อสร้าง นวัตกรรม เช่น

Significance

- มีการวิเคราะห์ รวบรวม และ เชื่อมโยงองค์ความรู้เพื่อ นำไปใช้ในการแก้ปัญหา จน เกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) หรือสร้างมาตรฐาน ใหม่จนนำไปถ่ายทอดสู่การ ปฏิบัติของหน่วยงานอื่น โดยมี ผลงานที่โดดเด่น เช่น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัลและมีประสิทธิภาพ



Basic

- มีการดำเนินการ เช่น
- ❑ มีการวิเคราะห์กระบวนการและโอกาสในการพัฒนารูปแบบการทำงาน และการเตรียมทรัพยากร (ระบบบุคลากร งบประมาณ เครื่องมือ ฯลฯ) เพื่อพร้อมรับการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล
 - ❑ มีแผนและตัวชี้วัดในการรวบรวมและการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศโดยใช้ระบบดิจิทัล
 - ❑ มีแผนการและตัวชี้วัดรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นระบบดิจิทัล เช่น แผนดิจิทัลของหน่วยงาน แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ

Advance

- ❑ มีแผนบริหารความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดแผนป้องกัน/การรับมือระบบฐานข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง มีเสถียรภาพ มั่นคงปลอดภัย โดยมีการดำเนินการ เช่น
 - รองรับต่อภัยพิบัติ/สถานการณ์ฉุกเฉิน (Backup and IT Contingency Policy)
 - ป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์

Significance

- ❑ หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลัก ส่งผลให้หน่วยงานมีผลสัมฤทธิ์ เช่น
 - การลดต้นทุน ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
 - ยกระดับประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการองค์การ ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่.....**
 - ยกระดับประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน/บริการ ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่.....**
 - อื่นๆ ระบุ.....



สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์กร (Toolkit) : หมวด 4



**4.1 การกำหนดตัววัดและ
การเปิดเผยข้อมูลต่อ
สาธารณะ**

**4.2 การวิเคราะห์ผลจาก
ข้อมูล และตัววัด เพื่อ
นำไปสู่การพัฒนาและ
ปรับปรุงการทำงาน**

**4.3 การจัดการความรู้ และ
การสร้างองค์ความรู้
เพื่อนำไปใช้ประโยชน์**

**4.4 การบริหารจัดการข้อมูล
สารสนเทศ และระบบ
การทำงานให้เป็นดิจิทัล
และมีประสิทธิภาพ**

Basic

- ระบบการวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measurement System)
- การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic)
- Knowledge Management
- Digital Transformation

Advance

- การจัดการคุณภาพข้อมูล และสารสนเทศ (Quality of Data and Information)
- Problem Solving
- Benchmarking (External)
- การจัดการความมั่นคงปลอดภัยบนไซเบอร์ (Cyber security)
- การบริหารความต่อเนื่องในภาวะวิกฤต (Continuity management)

Significance

- ระบบฐานข้อมูล (Database management)
- ความคล่องตัวของระบบการวัดผลการดำเนินงาน (Measurement system agility)
- Best Practices
- Technology Application

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 การจัดการบุคลากร ที่ตอบสนองต่อ ยุทธศาสตร์



Basic

- ❑ มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรที่หน่วยงานจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ เพื่อตอบสนองต่อบทบาทภารกิจยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- ❑ มีการวางแผนกำลังคน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อบทบาทภารกิจและยุทธศาสตร์ที่มีในปัจจุบัน

Advance

- ❑ มีการนำผลการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังมาใช้ในการวางแผนกำลังคน เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- ❑ มีระบบการประเมินผลบุคลากรด้านการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส
- ❑ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา และกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตน

Significance

- ❑ มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การส่งเสริมด้านต่างๆ จากผู้บริหาร จนเกิดผล ดังนี้:
 - การเสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ
 - การส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม เพื่อให้บุคลากร ริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สอดรับกับภารกิจและความท้าทายในปัจจุบัน

5.2 ระบบการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์



Basic

- ❑ มีการสร้างบรรยากาศการทำงานทั้งทางกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพ สูงระดับองค์กร ดังนี้
 - ด้านสภาพอนามัย
 - ด้านความปลอดภัย
 - ปรับปรุงสถานที่ทำงาน
 - Smart office (มีการนำเทคโนโลยี เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกภายในองค์กร)
 - การสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพสูง
- ❑ มีการจัดสรรทรัพยากรหรือจัดทําระบบการทำงานที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากร หรือตามความต้องการของแต่ละกลุ่มบุคลากร

Advance

- ❑ มีมาตรฐานการทำงานของบุคลากร มีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการบริหารจัดการ และกระบวนการทำงานมีจริยธรรมตรวจสอบได้
- ❑ มีผังการจัดการ การมอบอำนาจและขอบเขตหน้าที่ที่ชัดเจน เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที
- ❑ มีการทำงานเป็นทีมเพื่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน มีการพูดคุยหารือ เปิดรับความคิดเห็น รวมทั้งร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ปรับลักษณะการทำงาน พร้อมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน
- ❑ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร

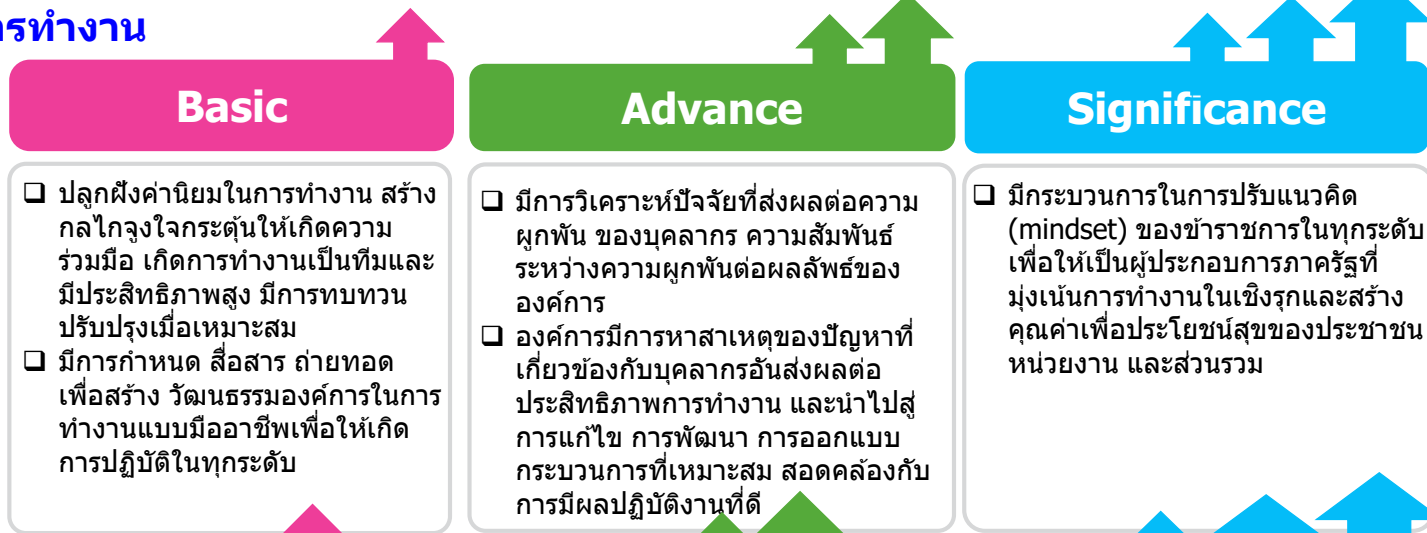
Significance

- ❑ มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับทั้งภายในและภายนอก ในลักษณะทีมสหสาขาวิชาเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาเป็นทีมสมรรถนะสูง สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างการ

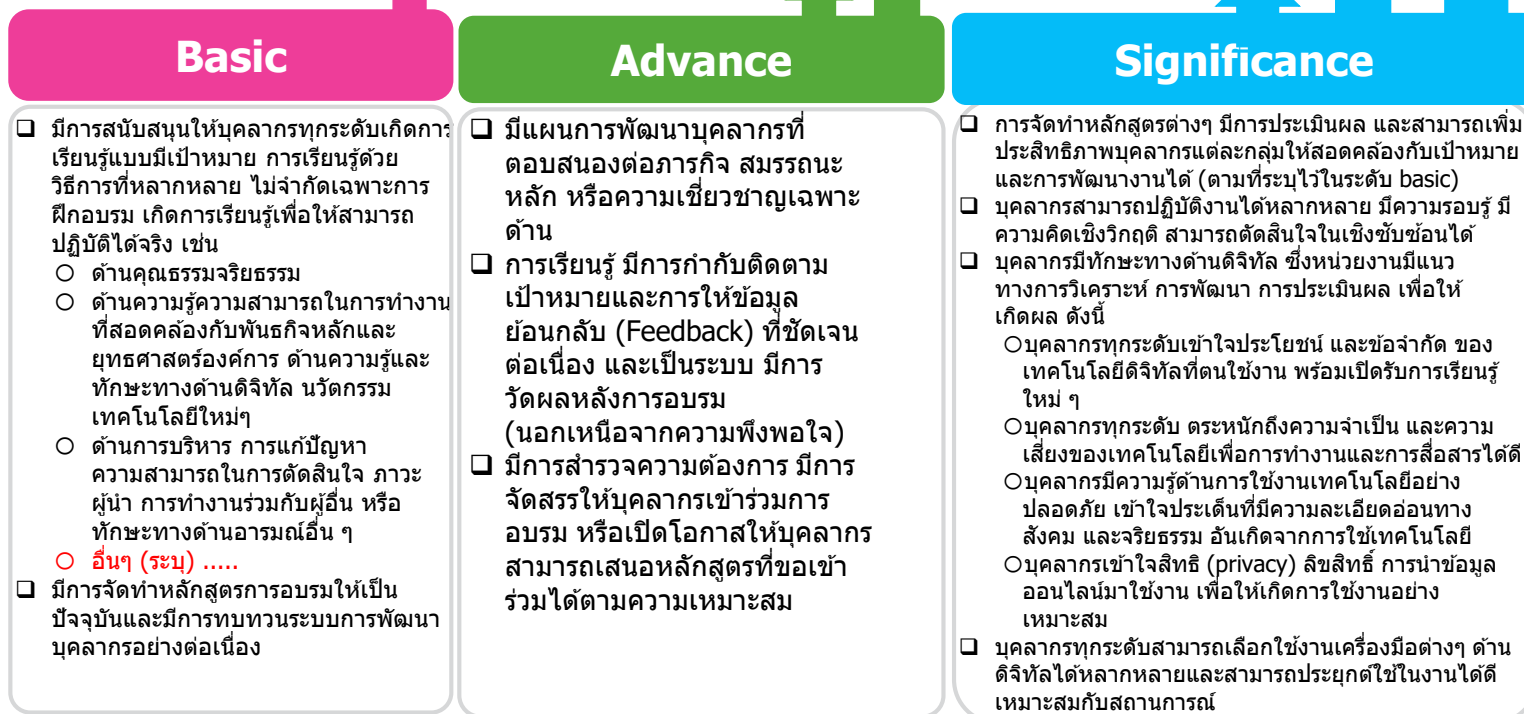
.....

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ



5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร





5.1 การจัดการบุคลากร ที่ตอบสนองต่อ ยุทธศาสตร์

- Workforce Planning

5.2 ระบบการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

- Diversity management

5.3 การสร้างวัฒนธรรม การทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ

- Human Resource Management

5.4 ระบบการพัฒนา บุคลากร

- Learning & Development
- HRM
- Data-driven Strategy Formulation

Advance

- Actionable KPI

- Office Productivity & Mobility

- Data-driven Operations

- Knowledge Management (KM)

Significance

- Business Process Digitization
- Virtual Classroom
- Web Conference

- Workplace Collaboration & Networking

- Workplace Collaboration
- Rewarding & Recognition
- Change Management

- Personalized Learning Platform

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)

6.1.1 การออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)



- หน่วยงานออกแบบ กระบวนการ โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)
- มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - จัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - จัดทำมาตรฐาน การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - อื่นๆ ระบุ.....
- ระบุรายชื่อของกระบวนการที่ได้ออกแบบโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่.....

- การเชื่อมโยงกระบวนการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล
 - มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลกัน
- ระบุกระบวนการ และข้อมูลที่แลกเปลี่ยน/เชื่อมโยงกัน ได้แก่
 - กระบวนการ.....
 - รายชื่อข้อมูล.....
 - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....

- มีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในรูปแบบ เช่น
 - Single Window
 - One stop Service
 - อื่นๆ (ระบุ).....

6.1.2 การกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการเพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



- หน่วยงานร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ

- หน่วยงานได้นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินการดังนี้
 - การกำกับติดตามตัวชี้วัด เช่น.....
 - การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น.....

- ระบุผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีการนำระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับการติดตามการดำเนินการ และการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ เช่น.....

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ผลผลิต กระบวนการ และบริการ



Basic

- ❑ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้
 - ทบทวน ปัญหา อุปสรรค และ ตัวชี้วัดของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน
 - ปรับปรุงกระบวนการโดยการลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 – 50 ของกระบวนการหลัก ได้แก่ กระบวนการ กระบวนการสนับสนุน ได้แก่ กระบวนการ.....

Advance

- ❑ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นวัตดิจิทัล เข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ จำนวน.....กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการ.....

Significance

- ❑ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่นำมาใช้ในกระบวนการและสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ได้แก่

6.3 การลดต้นทุนและ การใช้ทรัพยากรที่มี ประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน



Basic

- ❑ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ ดังนี้
 - กระบวนการหลัก
 - กระบวนการสนับสนุน
- ❑ นำผลการทบทวนมากำหนดแผนและเป้าหมายในการลดต้นทุน/เพิ่มผลผลิตของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยมีเป้าหมายในการลดต้นทุน ดังนี้
 - เป้าหมายระยะสั้น ได้แก่
 - เป้าหมายระยะยาว ได้แก่

Advance

- ❑ มีแนวทางในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น
 - การกำหนดนโยบาย มาตรการในการลดต้นทุน
 - การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการลดต้นทุน/เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 - การแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน
 - อื่นๆ (ระบุ)

Significance

- ❑ ผลงานที่โดดเด่นในการนำนวัตกรรม/ เทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ เพื่อการลดต้นทุนของกระบวนการ ที่ส่งผลต่อการสร้างขีดความสามารถขององค์กร ได้แก่

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ



Basic

- หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุม กระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ
ได้แก่
หมายเหตุ โปรดระบุว่า กระบวนการอะไร ติดตามด้วยตัวชี้วัดอะไร

Advance

- หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการ กระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่างๆ เช่น
 - ด้านเศรษฐกิจ
 - ด้านสังคม
 - ด้านสิ่งแวดล้อม
 - ด้านสาธารณสุข
 หมายเหตุ โปรดระบุเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

Significance

- ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลลัพธ์โดยรวมที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ
ได้แก่



สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์กร (Toolkit) : หมวด 6



**6.1 การออกแบบกระบวนการ
ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้น
จนจบกระบวนการ
(end to end process)**

- Process Analysis
- Value Chain analysis
- Supply-chain analysis
- End-to-end process design

**6.2 การสร้างนวัตกรรม
ในการปรับปรุง ผลผลิต
กระบวนการ และบริการ**

- Process Mapping
- Critical to Quality
- Control Chart
- Check Sheet
- Mobile application
- Real-time monitoring & dashboard
- PDCA
- FMEA
- ISO 9000
- FMEA

**6.3 การลดต้นทุนและ
การใช้ทรัพยากร
ที่มีประสิทธิภาพและ
เพิ่มขีดความสามารถ
ทางการแข่งขัน**

- Cost structure and analysis
- Cost reduction theme
- strategic improvement theme
- Lean Management
- Cost of Poor Quality

**6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล
ทั่วทั้งองค์กร และ
ผลกระทบต่อ
ยุทธศาสตร์ชาติ**

- Process analysis & control
- Integrated data & cross-process integration
- Performance metric analysis
- Digitized process

Advance

- Robotic Process Automation
- Innovation Management
- ISO 500501
- Cloud computing

- On-line process monitoring
- Mobile devices & Apps
- Crowdsourcing

- Streamlining back office
- Open source
- Out-Sourcing
- Supply-chain management

- Disaster monitoring
- Realtime monitoring
- Result analysis & projection
- Identifying influence point

Significance

- Process Re-design
- Design thinking
- Single window

- Operational intelligence

- Competitive Benchmarking

- Data Analytics
- Impact analysis
- โครงการประชารัฐ

หมวด 7 ผลการดำเนินการ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละ ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ					
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ					
1. ตัววัดตามภารกิจหลัก* + - ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่เราได้ (Function base, Area base)					
1.1 ชื่อตัวชี้วัด	มากที่สุด		หน่วย		
2. ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล + - ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base)					
2.1 ชื่อตัวชี้วัด	มากที่สุด		หน่วย		

หมวด 7 ผลการดำเนินการ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละ ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
3. การดำเนินการด้านกฎหมาย   ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย					
3.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด 	หน่วย				
4. ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์*   ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์					
4.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด 	หน่วย				
5. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่นการบรรลุตัววัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น   ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ ตามนโยบายของ ส่วนราชการหรือของรัฐบาล เช่น ตัววัดร่วม ตัววัดที่แสดงถึง การปรับปรุงระดับในการจัดอันดับโดยองค์กรภายนอก ประเทศในด้านต่าง ๆ เป็นต้น					
5.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด 	หน่วย				

หมวด 7 ผลการดำเนินการ

7. 2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละ ความสำเร็จ	คะแนน					
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561							
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน										
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ										
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* + - ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของส่วนราชการ										
1.1 ชื่อตัวชี้วัด	มากที่สุด	หน่วย								
2. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ* + - ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากประชาชนและผู้เข้ามารับการบริการจากส่วนราชการ										
2.1 ชื่อตัวชี้วัด	มากที่สุด	หน่วย								
3. ผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ + - ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลหรือความสำเร็จของการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ เช่น ยอดการจำหน่ายสินค้าภายใต้โครงการประชารัฐ										
3.1 ชื่อตัวชี้วัด	มากที่สุด	หน่วย								

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละ ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
4. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้   ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการและนวัตกรรมบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้					
4.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				
5. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน   ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเกิดผล					
5.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				

หมวด 7 ผลการดำเนินการ

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละ ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร					
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง					
1. จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร* + - ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของส่วนราชการ					
1.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา* + - ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ					
2.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				
3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน + - ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน					
3.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละ ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ   ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ					
4.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				
5. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน   ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน					
5.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				

หมวด 7 ผลการดำเนินการ

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละ ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ					
1. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก*   ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ					
1.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด 	หน่วย				
2. จำนวน Best practice*   ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice					
2.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด 	หน่วย				

หมวด 7 ผลการดำเนินการ

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละ ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
3. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง   ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ - รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด - รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด					
3.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				
4. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ   ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการแข่งขัน โดยได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติ					
4.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				
5. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก   ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ โดยมีบุคลากรของตนเองได้รับการยกย่องจากภายนอก					
5.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละ ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ					
1. การบรรลุผลของตัววัดร่วม* (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน)   ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์การบรรลุผลของตัววัดร่วม ในการมีกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงานของส่วนราชการ (Area base)					
1.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ   ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ					
2.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม   ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม					
3.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				

7. 5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละ ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้าน สาธารณสุข   ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้าน สาธารณสุข					
4.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				
5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้าน สิ่งแวดล้อม   ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้าน สิ่งแวดล้อม					
5.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละ ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ					
1. การลดต้นทุน* (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้)   ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน					
1.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด 	หน่วย				
2. จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ   ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ					
2.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด 	หน่วย				
3. ผลการปรับปรุงจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี*   ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม					
3.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด 	หน่วย				

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละ ความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
4. ประสิทธิภาพของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติ ต่างๆ   ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการบรรเทาผลกระทบด้าน ภัยพิบัติต่างๆ					
4.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				
5. นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และ กฎหมาย   ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย					
5.1 ชื่อตัวชี้วัด มากที่สุด	หน่วย				



- คู่มือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)
- คู่มือแนวทางการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 (Toolkit)
- เอกสารบรรยายเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ตามเกณฑ์การรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0



ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE