แนวทางการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ตามเกณฑ์การรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

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

ระบบราชการ 4.0

ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

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

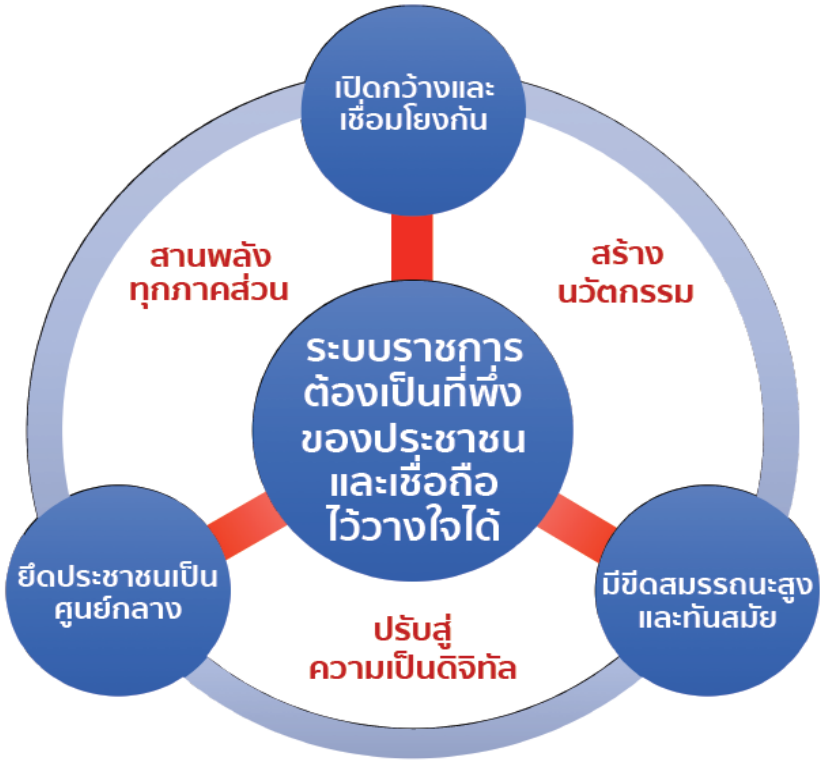
ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- 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
การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ

Innovation
การสร้างนวัตกรรม

Digitalization
การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0

หมวด 1
- Leadership role model
- Public Accountability
- Integrity &Transparency

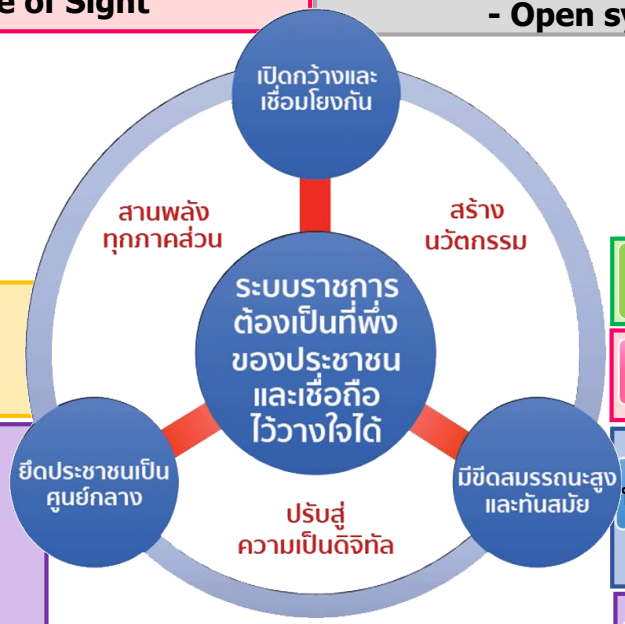
หมวด 2
- Strategic Thinking & objectives
- Strategic Alignment
- Collaboration network
- Strategic Line of Sight

หมวด 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



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)

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

ระบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

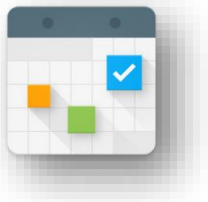
หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

	Basic	Advance	Significance
1.1.1 ระบบการนำองค์การของผู้บริหาร	❑ ผู้บริหารมีวิธีการกำหนดทิศทางองค์การ รองรับพันธกิจปัจจุบัน	❑ ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้าน ..... เรื่อง.....	❑ ทิศทางองค์การที่กำหนดเป็นดังนี้ ○ ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น..... ○ สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) เช่น.....
1.1.2 การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ	❑ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิด ดังนี้ ○ การมุ่งเน้นพันธกิจ ○ การปรับปรุงผลการดำเนินการ ○ การเรียนรู้ระดับองค์การ และระดับบุคคล	❑ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธีการ.....	❑ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ ดังนี้ ○ เกิดนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การ เช่น..... ○ การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เช่น.....
1.1.3 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความทั่วถึง รวดเร็ว และทันการณ์	❑ ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมาย สู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องในลักษณะสำคัญองค์การ (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ และร่วมมือกันในการดำเนินการจนเกิดผลสำเร็จ	❑ ผู้บริหารมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบการตัดสินใจที่สำคัญ (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดผล ดังนี้ ○ ความทั่วถึงโดยวิธีการ..... ○ ความรวดเร็วโดยวิธีการ.....	❑ ผู้บริหารมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ มีประสิทธิผลโดยมีผลสำเร็จที่สำคัญจากการสื่อสารที่รวดเร็ว ทั่วถึง และทันการณ์ เช่น.....

หมวด 1 การนำองค์การ

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

	Basic	Advance	Significance
1.2.1 ผู้บริหารสร้างบรรยายกาศเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานเป็นองค์การด้านความโปร่งใส	❑ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อ ให้หน่วยงานเป็นองค์การที่มีความโปร่งใส ดังนี้ ○ กำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส ○ กำหนดมาตรการ/แนวทางในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน ○ มีมาตรการในการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	❑ มีการกำหนดมาตรการเชิงรุกในการป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เช่น ○ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เช่น ..... ○ การนำเครือข่ายมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น ..... ○ การกำกับ ติดตาม การดำเนินงานเพื่อป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส เช่น ..... ○ อื่น ๆ ระบุ	❑ ผู้บริหารเป็นต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เช่น ..... ❑ หน่วยงานมีวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส เช่น ..... (ให้อธิบายวัฒนธรรมดังกล่าว)
1.2.2 การติดตาม 	❑ มีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามด้านการป้องกันการทุจริต และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	❑ มีการติดตาม ทบทวน ทุกปี เกี่ยวกับ ดังนี้ ○ ประสิทธิผลของมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส ○ ตัวชี้วัดด้านการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส	❑ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อกำกับการดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใส่ในการปฏิบัติงาน เช่น.....
1.2.3 การจัดการเรื่องราวร้องเรียน	❑ หน่วยงานมีข้อร้องเรียน/การทักท้วงจากสาธารณะ และสามารถตอบสนองกลับ/ชี้แจงได้ทันท่วงที	❑ 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

❑ มีผลงานที่โดดเด่นที่เป็นนวัตกรรมอันเกิดจากการดำเนินการร่วมกับเครือข่าย จนสามารถแก้ไขปัญหา ที่ยุ่งยากซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อประสิทธิภาพ 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 ที่อาจส่งผลต่อเศรษฐกิจ /สังคม /สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข
- ○ มีการกำหนดมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจ /สังคม /สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข ที่อาจเกิดขึ้น)

Advance

❑ หน่วยงานมีการใช้ประโยชน์ของเครือข่ายเฝ้าระวัง ติดตามผลกระทบเชิงลบ ก่อให้เกิดการแก้ปัญหาได้ทันการณ์ โดยมีเครือข่ายในการป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบในวงกว้าง ได้แก่ .....

Significance

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

สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์การ (Toolkit) : หมวด 1

	Basic	Advance	Significance
1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน	➢ Data-Driven Strategy Formulation ➢ Data-Driven Policy Implementation	➢ Actionable KPI	➢ Workplace Collaboration & Networking ➢ Enterprise Knowledge Management
1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	➢ Data-Driven Policy Implementation	➢ Actionable KPI	➢ Enterprise Knowledge Management
1.3 การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก	➢ Enterprise Knowledge Management	➢ Actionable KPI	➢ Workplace Collaboration & Networking
1.4 การคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม	➢ Workplace Collaboration & Networking	➢ Actionable KPI	➢ Enterprise Knowledge Management

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

Basic

❑ หน่วยงานมีกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยคำนึงถึง ดังนี้
- ○ การมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย
- ○ ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ○ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เช่น .....

Advance

❑ หน่วยงานมียุทธศาสตร์และแผนงานที่ตอบสนอง ดังนี้
- ○ ความท้าทายในด้านพันธกิจ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากร
- ○ การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

Significance

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

2.2 เป้าหมายสอดรับยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

Basic

❑ หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้
- ○ ระดับองค์การ
- ○ ระดับปฏิบัติการ
- ○ ระดับประเทศ

Advance

❑ หน่วยงานมีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ ดังนี้
(ยกตัวอย่าง 5 ตัวชี้วัด)
1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

Significance

❑ หน่วยงานมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ผลกระทบทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และสามารถปรับแผนได้หากเกิดการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะแนวโน้มการพัฒนาเทคโนโลยีในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน โดยมีแผนรองรับการเปลี่ยนแปลง ที่สำคัญ เช่น .....

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

Basic

❑ แผนการดำเนินงาน/แผนการปฏิบัติการ มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และมีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

Advance

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

Significance

❑ แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการสนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ ดังนี้
- ○ แผนฯ มีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- ○ แผนฯ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี
- ○ แผนฯ เอื้อต่อการสร้างเครือข่ายความร่วมมือของทุกภาคส่วน

❑ มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย และมีการใช้ข้อมูลร่วมกันในการปฏิบัติงาน

2.4 การติดตามและแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

Basic

หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้
❑ หน่วยงานมีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
❑ หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ

Advance

❑ หน่วยงานมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
❑ โดยมีระบบงานหรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการคาดการณ์ ได้แก่.....

Significance

❑ หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact)
เช่น .....

สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์การ (Toolkit) : หมวด 2

	Basic	Advance	Significance
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน	➢ PEST ▪ Political ▪ Social ▪ Economics ▪ Technology	➢ KSF- Key Success Factor ▪ Core Competency :โครงสร้าง บุคลากร กระบวนการ กฎหมาย วิเคราะห์ในมิติจุดอ่อน/จุดแข็ง ▪ External Resource :ผู้ให้ความร่วมมือ พันธมิตร วิเคราะห์ในมิติโอกาส/อุปสรรค	➢ KSF- Key Success Factor ➢ SWOT/TOWS
2.2 เป้าหมายสอดรับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว	➢ OGSM ▪ Objective เป้าหมายเชิงคุณภาพ ▪ Goal เป้าหมายเชิงปริมาณ ▪ Strategy กลยุทธ์/แผนงาน ▪ Measurement ตัววัดความสำเร็จ	นำ OG ระดับองค์การไปกำหนด SM ของ องค์การ > นำ SM ขององค์การแปลงสู่ 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	SRM-Strategic Risk Management ▪ SIC-ปัจจัยเสี่ยงภายในควบคุมได้ ▪ SEC-ปัจจัยเสี่ยงภายนอกที่ควบคุมได้ ▪ SIU-ปัจจัยเสี่ยงภายในที่ควบคุมไม่ได้ ▪ SEU-ปัจจัยเสี่ยงภายนอกที่ควบคุมไม่ได้
2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน	S ของ องค์การ S ของ หน่วยงาน S ของ หน่วยปฏิบัติ S ของ บุคลากร	S ขององค์การ โดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ S ของหน่วยงานโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ S ของหน่วยปฏิบัติโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ S ของบุคลากร โดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์	S ขององค์การโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์/4M S ของหน่วยงานโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์/4M S ของหน่วยปฏิบัติโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์/4M S ของบุคลากรโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์/4M
2.4 การติดตามและแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว	M ของ องค์การ M ของ หน่วยงาน M ของ หน่วยปฏิบัติ M ของ บุคลากร	Scenario Analysis การคาดการณ์สถานะการณ์ในอนาคตในหลายสถานะการณ์ เพื่อจัดทำแผนการแก้ปัญหา	Scenario Analysis การคาดการณ์สถานะการณ์ในอนาคตในหลายสถานะการณ์ เพื่อจัดทำแผนการแก้ปัญหา

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Basic

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

Advance

- ❑ หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการค้นหา และรวบรวม ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง ให้สนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ ๆ เทคโนโลยีที่ใช้ ได้แก่.....

Significance

- ❑ หน่วยงานได้ดำเนินการ ดังนี้
  - ○ มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายเชิงรุก
  - ○ ยกตัวอย่างนโยบายเชิงรุก
  - ○ ที่เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วยเสีย.....
- ❑ มีการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

Basic

- ❑ หน่วยงานมีการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย โดยมีการประเมิน ดังนี้
  - ○ ความพึงพอใจ
  - ○ ความผูกพัน

Advance

- ❑ หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก เช่น .....

Significance

- ❑ หน่วยงานมีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่ .....มาเพื่อใช้ประโยชน์และพัฒนา ในด้านต่าง ๆ เช่น
  - ○ การกำหนดแผนยุทธศาสตร์
  - ○ สร้างนวัตกรรมในการบริการ
  - ○ อื่น ๆ (ระบุ) .....

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

Basic

❑ หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้
- ○ มีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ○ มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ○ มีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่ ได้แก่ .....

Advance

❑ มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) ได้แก่ ..... (ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ)

Significance

❑ มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/ Customer Service) ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ.....

3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว

Basic

❑ มีกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ ดังนี้
- ○ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และหลากหลายต่อผู้ร้องเรียน
- ○ มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
- ○ เผยแพร่มาตรฐาน / กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะ

Advance

หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้
- ❑ มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูล
- ❑ มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนทันที
- ❑ มีระบบการติดตามขั้นตอน ความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking) ได้อย่างรวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยใช้ระบบ.....

Significance

หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้
- ❑ มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำ
- ❑ ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์การ (Toolkit) : หมวด 3

	Basic	Advance	Significance
3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	➢ การเก็บรวบรวมสารสนเทศของผู้รับบริการ	➢ การใช้ประโยชน์จาก Big Data	➢ การพยากรณ์ความต้องการและความคาดหวัง
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์	➢ การประเมินความพึงพอใจ/ความผูกพัน	➢ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่าง	➢ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อติดตามความรู้สึกและตอบสนองเชิงรุก
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ	➢ การออกแบบการบริการ	➢ การสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม	➢ การสร้างชุดการบริการ (Services Package) เฉพาะบุคคล
3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว	➢ การรับเรื่องร้องเรียน	➢ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อตอบสนองเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว	➢ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อติดตามปัญหา และเสนอการแก้ปัญหาเชิงรุก

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การกำหนดตัววัดและการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

	Basic	Advance	Significance
4.1.1 การกำหนดตัววัดและสารสนเทศที่สำคัญ	หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ ❑ มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ เป็นต้น ❑ มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อ ○ ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ○ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ○ การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน	❑ การจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็น ดังนี้ ○ มีประสิทธิภาพ ○ มีปลอดภัย ○ มีความน่าเชื่อถือ ○ มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย ○ สะดวกต่อผู้ใช้งาน	❑ ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ
4.1.2 การนำเทคโนโลยีมาใช้	❑ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามตัววัด และจัดเก็บสารสนเทศที่สำคัญ เช่น.....	หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ ❑ มีแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบดิจิทัล ❑ ข้อมูลสารสนเทศอยู่ภายใต้ platform เดียวกัน เพื่อให้สะดวกต่อผู้ใช้ทุกกลุ่ม	❑ หน่วยงานมีการเชื่อมต่อฐานข้อมูลกับส่วนกลาง หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบบูรณาการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน

Basic

❑ หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดทุกระดับ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมาย รวมทั้งมีกลไกที่ใช้ในการติดตามงานเพื่อแก้ไขปัญหาของกระบวนการต่าง ๆ ในหน่วยงาน

Advance

หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้

❑ มีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และนำไปแก้ไขปัญหาในระดับองค์การ/ยุทธศาสตร์ เช่น .....

❑ มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ

Significance

หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้

❑ มีการวิเคราะห์ เชื่อมโยงสาเหตุและคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

❑ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการวิเคราะห์ เชื่อมโยงสาเหตุ และคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อลดความเสี่ยง

4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์

Basic

❑ มีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์ เผยแพร่) อย่างเป็นระบบ เช่น

- ○ มีการรวบรวมเป็นคู่มือหรือเอกสาร
- ○ มีการจัดทำเป็นฐานข้อมูล
- ○ มีการจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติ
- ○ อื่น ๆ (ระบุ) .....

Advance

❑ มีกระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ และเชื่อมโยงข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้จากภายนอก โดยเชื่อมโยงกับ .....

❑ หน่วยงานมีการประยุกต์ใช้สารสนเทศและองค์ความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรม เช่น .....

Significance

❑ มีการวิเคราะห์ รวบรวม และเชื่อมโยงองค์ความรู้เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) หรือสร้างมาตรฐานใหม่จนนำไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติของหน่วยงานอื่น โดยมีผลงานที่โดดเด่น 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 ระบุเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่.....
  - ○ ยกระดับประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน/บริการ ระบุเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่.....
  - ○ อื่นๆ ระบุ.....

สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์การ (Toolkit) : หมวด 4

	Basic	Advance	Significance
4.1 การกำหนดตัววัดและการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ	➢ ระบบการวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measurement System)	➢ การจัดการคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศ (Quality of Data and Information)	➢ ระบบฐานข้อมูล (Database management)
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน	➢ การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic)	➢ Problem Solving	➢ ความคล่องตัวของระบบการวัดผลการดำเนินงาน (Measurement system agility)
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์	➢ Knowledge Management	➢ Benchmarking (External)	➢ Best Practices
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัลและมีประสิทธิภาพ	➢ Digital Transformation	➢ การจัดการความมั่นคงปลอดภัยบนไซเบอร์ (Cyber security) ➢ การบริหารความต่อเนื่องในภาวะวิกฤต (Continuity management)	➢ Technology Application

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 การจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์

Basic	Advance	Significance
❑ มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรที่หน่วยงานจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ เพื่อตอบสนองต่อบทบาทภารกิจยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคต ❑ มีการวางแผนกำลังคน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อบทบาทภารกิจและยุทธศาสตร์ที่มีในปัจจุบัน	❑ มีการนำผลการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังมาใช้ในการวางแผนกำลังคน เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ❑ มีระบบการประเมินผลบุคลากรด้านการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ❑ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา และกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตน	❑ มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคล การส่งเสริมด้านต่างๆ จากผู้บริหาร จนเกิดผล ดังนี้: ○ การเสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ ○ การส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม เพื่อให้บุคลากร ริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สอดรับกับภารกิจและความท้าทายในปัจจุบัน

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

Basic	Advance	Significance
❑ มีการสร้างบรรยากาศการทำงานทั้งทางกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์การ ดังนี้ ○ ด้านสุขภาพอนามัย ○ ด้านความปลอดภัย ○ ปรับปรุงสถานที่ทำงาน ○ Smart office (มีการนำเทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกภายในองค์การ) ○ การสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพสูง ❑ มีการจัดสรรทรัพยากรหรือจัดทำระบบการทำงานที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากร หรือตามความต้องการของแต่ละกลุ่มบุคลากร	❑ มีมาตรฐานการทำงานของบุคลากร มีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการบริหารจัดการ และกระบวนการทำงานมีจริยธรรมตรวจสอบได้ ❑ มีผังการจัดการ การมอบอำนาจและขอบเขตหน้าที่ที่ชัดเจน เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที ❑ มีการทำงานเป็นทีมเพื่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน มีการพูดคุยหารือ เปิดรับความคิด รวมทั้งร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ปรับลักษณะการทำงาน พร้อมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน ❑ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร	❑ มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับทั้งภายในและภายนอก ในลักษณะทีมสหสาขาวิชาเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาเป็นทีมสมรรถนะสูง สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิผล ยกตัวอย่างการดำเนินการที่สำคัญ .....

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ

Basic

- ❑ ปลูกฝังค่านิยมในการทำงาน สร้างกลไกจูงใจกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ เกิดการทำงานเป็นทีมและมีประสิทธิภาพสูง มีการทบทวนปรับปรุงเมื่อเหมาะสม
- ❑ มีการกำหนด สื่อสาร ถ่ายทอด เพื่อสร้าง วัฒนธรรมองค์การในการทำงานแบบมืออาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติในทุกระดับ

Advance

- ❑ มีการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ของบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อผลลัพธ์ขององค์การ
- ❑ องค์การมีการหาสาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรอันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และนำไปสู่การแก้ไข การพัฒนา การออกแบบกระบวนการที่เหมาะสม สอดคล้องกับการมีผลปฏิบัติงานที่ดี

Significance

- ❑ มีกระบวนการในการปรับแนวคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้เป็นผู้ประกอบการภาครัฐที่มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างคุณค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

Basic

- ❑ มีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้แบบมีเป้าหมาย การเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่จำกัดเฉพาะการฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริง เช่น
  - ○ ด้านคุณธรรมจริยธรรม
  - ○ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงานที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์องค์การ ด้านความรู้และทักษะทางด้านดิจิทัล นวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ
  - ○ ด้านการบริหาร การแก้ปัญหา ความสามารถในการตัดสินใจ ภาวะผู้นำ การทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือทักษะทางด้านอารมณ์อื่น ๆ
  - ○ อื่นๆ (ระบุ) .....
- ❑ มีการจัดทำหลักสูตรการอบรมให้เป็นปัจจุบันและมีการทบทวนระบบการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

Advance

- ❑ มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองต่อภารกิจ สมรรถนะหลัก หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- ❑ การเรียนรู้ มีการกำกับติดตามเป้าหมายและการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่ชัดเจนต่อเนื่อง และเป็นระบบ มีการวัดผลหลังการอบรม (นอกเหนือจากความพึงพอใจ)
- ❑ มีการสำรวจความต้องการ มีการจัดสรรให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรม หรือเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอหลักสูตรที่ขอเข้าร่วมได้ตามความเหมาะสม

Significance

- ❑ การจัดทำหลักสูตรต่างๆ มีการประเมินผล และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรแต่ละกลุ่มให้สอดคล้องกับเป้าหมายและการพัฒนางานได้ (ตามที่ระบุไว้ในระดับ basic)
- ❑ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความรอบรู้ มีความคิดเชิงวิกฤติ สามารถตัดสินใจในเชิงซับซ้อนได้
- ❑ บุคลากรมีทักษะทางด้านดิจิทัล ซึ่งหน่วยงานมีแนวทางการวิเคราะห์ การพัฒนา การประเมินผล เพื่อให้เกิดผล ดังนี้
  - ○ บุคลากรทุกระดับเข้าใจประโยชน์ และข้อจำกัด ของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ตนใช้งาน พร้อมเปิดรับการเรียนรู้ใหม่ ๆ
  - ○ บุคลากรทุกระดับ ตระหนักถึงความจำเป็น และความเสี่ยงของเทคโนโลยีเพื่อการทำงานและการสื่อสารได้ดี
  - ○ บุคลากรมีความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย เข้าใจประเด็นที่มีความละเอียดอ่อนทางสังคม และจริยธรรม อันเกิดจากการใช้เทคโนโลยี
  - ○ บุคลากรเข้าใจสิทธิ (privacy) ลิขสิทธิ์ การนำข้อมูลออนไลน์มาใช้งาน เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างเหมาะสม
- ❑ บุคลากรทุกระดับสามารถเลือกใช้งานเครื่องมือต่างๆ ด้านดิจิทัลได้หลากหลายและสามารถประยุกต์ใช้ในงานได้ดีเหมาะสมกับสถานการณ์

สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์การ (Toolkit) : หมวด 5

	Basic	Advance	Significance
5.1 การจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์	➢ Workforce Planning	➢ Actionable KPI	➢ Business Process Digitization ➢ Virtual Classroom ➢ Web Conference
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์	➢ Diversity management	➢ Office Productivity & Mobility	➢ Workplace Collaboration & Networking
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ	➢ Human Resource Management	➢ Data-driven Operations	➢ Workplace Collaboration ➢ Rewarding & Recognition ➢ Change Management
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร	➢ Learning & Development ➢ HRM ➢ Data-driven Strategy Formulation	➢ Knowledge Management (KM)	➢ Personalized Learning Platform

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)

	Basic	Advance	Significance
6.1.1 การออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)	❑ หน่วยงานออกแบบ กระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process) ❑ มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ○ จัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ○ 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	❑ หน่วยงานได้นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อการดำเนินการดังนี้ ○ การกำกับติดตามตัวชี้วัด เช่น..... ○ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น.....	❑ ระบุผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีการนำระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกำกับติดตามการดำเนินการ และการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ เช่น.....

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ผลผลิต กระบวนการ และบริการ

Basic	Advance	Significance
❑ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ ○ ทบทวน ปัญหา อุปสรรค และตัวชี้วัดของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ○ ปรับปรุงกระบวนการโดยการลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 – 50 ของกระบวนการหลัก ได้แก่ กระบวนการ ..... กระบวนการสนับสนุน ได้แก่ กระบวนการ.....	❑ ในรอบปีที่ผ่านหน่วนงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ จำนวน.....กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการ.....	❑ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่นำมาใช้ในกระบวนการและสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ได้แก่ .....

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

Basic	Advance	Significance
❑ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ ดังนี้ ○ กระบวนการหลัก ○ กระบวนการสนับสนุน ❑ นำผลการทบทวนมากำหนดแผนและเป้าหมายในการลดต้นทุน/เพิ่มผลิตภาพของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยมีเป้าหมายในการลดต้นทุน ดังนี้ ○ เป้าหมายระยะสั้น ได้แก่ ..... ○ เป้าหมายระยะยาว ได้แก่	❑ มีแนวทางในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ○ การกำหนดนโยบาย มาตรการในการลดต้นทุน ○ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อการลดต้นทุน/เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ○ การแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ○ อื่นๆ (ระบุ)	❑ ผลงานที่โดดเด่นในการนำนวัตกรรม/ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อการลดต้นทุนของกระบวนการ ที่ส่งผลต่อการสร้างขีดความสามารถขององค์การ ได้แก่ .....

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

Basic

❑ หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ
ได้แก่ .....
หมายเหตุ โปรดระบุว่ากระบวนการอะไร ติดตามด้วยตัวชี้วัดอะไร

Advance

❑ หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่างๆ เช่น
- ○ ด้านเศรษฐกิจ
- ○ ด้านสังคม
- ○ ด้านสิ่งแวดล้อม
- ○ ด้านสาธารณสุข

หมายเหตุ โปรดระบุเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

Significance

❑ ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลลัพธ์โดยรวมที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ
ได้แก่ .....

สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์การ (Toolkit) : หมวด 6

	Basic	Advance	Significance
6.1 การออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)	➢ Process Analysis ➢ Value Chain analysis ➢ Supply-chain analysis ➢ End-to-end process design	➢ Robotic Process Automation ➢ Innovation Management ➢ ISO 500501 ➢ Cloud computing	➢ Process Re-design ➢ Design thinking ➢ Single window
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ผลผลิต กระบวนการ และบริการ	➢ Process Mapping ➢ Critical to Quality ➢ Control Chart ➢ Check Sheet ➢ Mobile application ➢ Real-time monitoring & dashboard ➢ PDCA ➢ FMEA ➢ ISO 9000 ➢ FMEA	➢ On-line process monitoring ➢ Mobile devices & Apps ➢ Crowdsourcing	➢ Operational intelligence
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน	➢ Cost structure and analysis ➢ Cost reduction theme ➢ strategic improvement theme ➢ Lean Management ➢ Cost of Poor Quality	➢ Streamlining back office ➢ Open source ➢ Out-Sourcing ➢ Supply-chain management	➢ Competitive Benchmarking
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ	➢ Process analysis & control ➢ Integrated data & cross-process integration ➢ Performance metric analysis ➢ Digitized process	➢ Disaster monitoring ➢ Realtime monitoring ➢ Result analysis & projection ➢ Identifying influence point	➢ Data Analytics ➢ Impact analysis ➢ โครงการประชารัฐ

หมวด 7 ผลการดำเนินการ
7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ					
1. ตัววัดตามภารกิจหลัก* ➕ ➖ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)					
1.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				
2. ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล ➕ ➖ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base)					
2.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				

หมวด 7 ผลการดำเนินการ
7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2560	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2561	ร้อยละความสำเร็จ	คะแนน
3. การดำเนินการด้านกฎหมาย [+] [−] ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย					
3.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				
4. ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์* [+] [−] ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์					
4.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				
5. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่นการบรรลุตัววัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น [+] [−] ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ ตามนโยบายของส่วนราชการหรือของรัฐบาล เช่น ตัววัดร่วม ตัววัดที่แสดงถึงการปรับปรุงระดับในการจัดอันดับโดยองค์กรภายนอกประเทศในด้านต่าง ๆ เป็นต้น					
5.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				

หมวด 7 ผลการดำเนินการ
7. 2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2560	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2561	ร้อยละความสำเร็จ	คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ					
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* [+] [−] ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของส่วนราชการ					
1.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี ▲▼	หน่วย				
2. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ* [+] [−] ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากประชาชนและผู้เข้ามารับการบริการจากส่วนราชการ					
2.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี ▲▼	หน่วย				
3. ผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ [+] [−] ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลหรือความสำเร็จของการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ เช่น ยอดการจำหน่ายสินค้าภายใต้โครงการประชารัฐ					
3.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี ▲▼	หน่วย				

หมวด 7 ผลการดำเนินการ
7. 2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
4. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้ [+] [−] ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการและนวัตกรรมการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้					
4.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				
5. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน [+] [−] ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเกิดผล					
5.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				

หมวด 7 ผลการดำเนินการ
7. 3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2560	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2561	ร้อยละความสำเร็จ	คะแนน
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง					
1. จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร* [+] [−] ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของส่วนราชการ					
1.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี ▲▼	หน่วย				
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา* [+] [−] ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ					
2.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี ▲▼	หน่วย				
3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน [+] [−] ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน					
3.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี ▲▼	หน่วย				

หมวด 7 ผลการดำเนินการ
7. 3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ					
4.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				
5. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน					
5.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				

หมวด 7 ผลการดำเนินการ
7. 4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ					
1. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก* [+] [−] ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ					
1.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				
2. จำนวน Best practice* [+] [−] ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice					
2.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				

หมวด 7 ผลการดำเนินการ
7. 4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
3. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง [+] [−] ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ - รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด - รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด					
3.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				
4. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ [+] [−] ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการแข่งขัน โดยได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติ					
4.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				
5. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก [+] [−] ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ โดยมีบุคลากรของตนเองได้รับการยกย่องจากภายนอก					
5.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				

7. 5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2560	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2561	ร้อยละความสำเร็จ	คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ					
1. การบรรลุผลของตัววัดร่วม* (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน) [+] [−] ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์การบรรลุผลของตัววัดร่วม ในการมีกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงานของส่วนราชการ (Area base)					
1.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี ▲▼	หน่วย				
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ [+] [−] ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ					
2.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี ▲▼	หน่วย				
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม [+] [−] ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม					
3.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี ▲▼	หน่วย				

7. 5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข					
4.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				
5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม					
5.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2560	ผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2561	ร้อยละความสำเร็จ	คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ					
1. การลดต้นทุน* (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้) [+] [−] ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน					
1.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี ⇕	หน่วย				
2. จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ [+] [−] ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ					
2.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี ⇕	หน่วย				
3. ผลการปรับปรุงจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี* [+] [−] ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม					
3.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี ⇕	หน่วย				

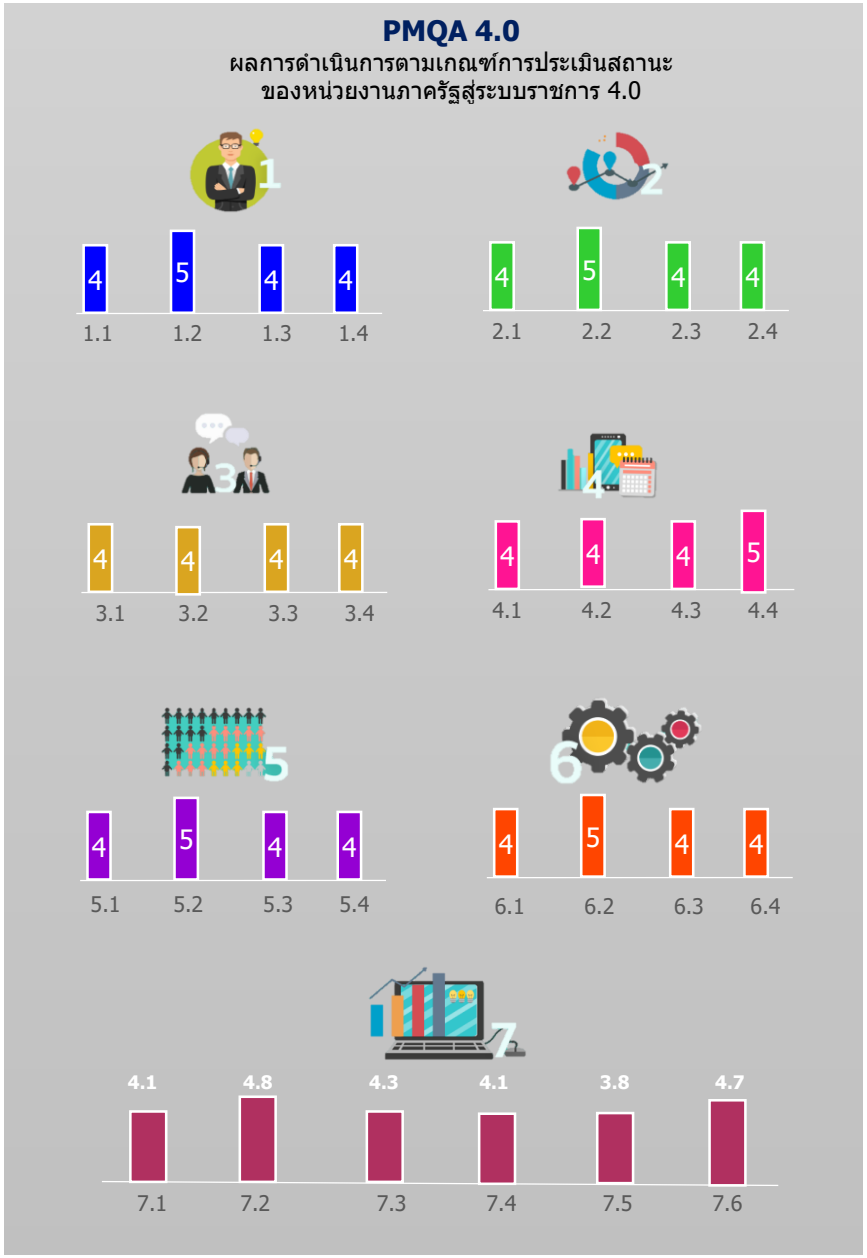
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน		ร้อยละความสำเร็จ	คะแนน
		พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561		
4. ประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ					
4.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				
5. นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย					
5.1 ชื่อตัวชี้วัด มากดี	หน่วย				

สรุปผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

ผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

หมวด	ผลการประเมินตนเอง
หมวด 1 การนำองค์การ	500.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	500.00
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	500.00
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้	475.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	375.00
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	475.00
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	423.33
คะแนนรวม (500) คะแนน	464.05
กรม A เป็นระบบราชการ	3.71



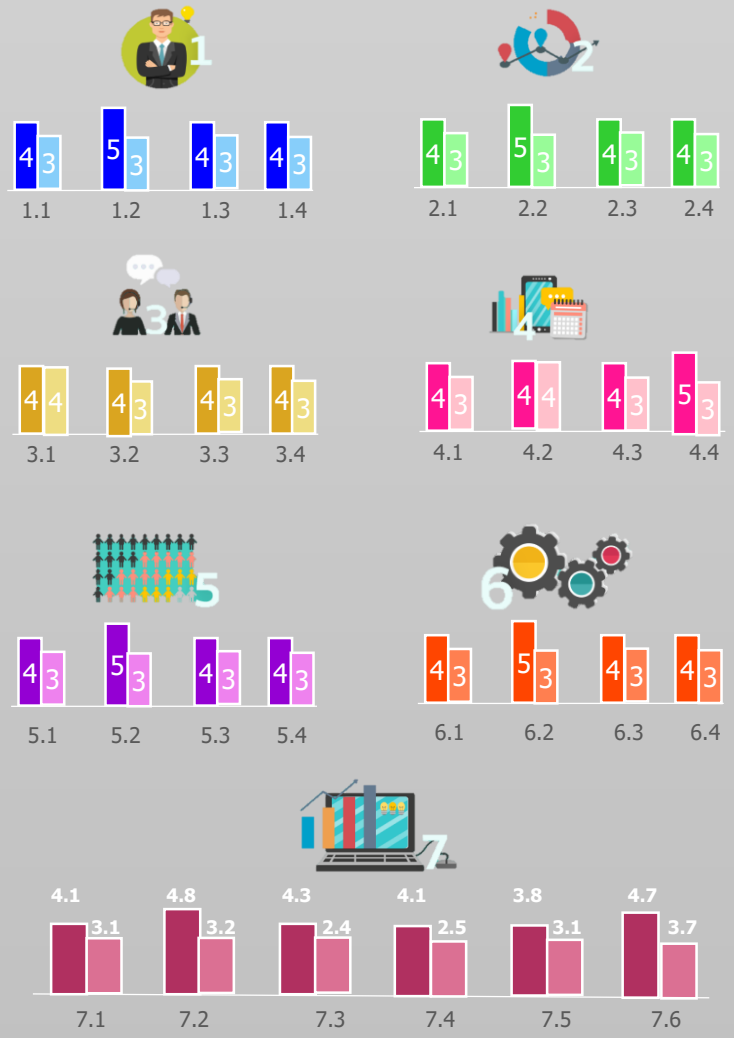
สรุปผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

ผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

หมวด	ผลการประเมินตนเอง จากหน่วยงาน	ผลการประเมิน จากผู้ตรวจ
หมวด 1 การนำองค์การ	500.00	425.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	500.00	350.00
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้	500.00	425.00
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้	475.00	400.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	375.00	100.00
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	475.00	425.00
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	423.33	356.67
คะแนนรวม (500) คะแนน	464.05	354.52
กรม A เป็นระบบราชการ	3.71	2.84

PMQA 4.0

ผลการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง
เปรียบเทียบกับผลการประเมินจากผู้ตรวจ



หมายเหตุ : กราฟสีเข้มแสดงถึงผลการประเมินตนเอง
กราฟสีอ่อนแสดงถึงผลการประเมินจากผู้ตรวจ

ดาวน์โหลดเอกสาร

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

พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE