# แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) ประจำปี พ.ศ. 2562

**วันที่ 12 มีนาคม 2562**

**ณ โรงแรมริชมอนด์ นนทบุรี**

**ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย**



# หัวข้อที่บรรยาย

1. ที่มา PMQA 4.0
2. แนวทางการดำเนินงานรับสมัครรางวัลฯ
3. แนวทางการจัดทำเอกสาร (Application report)
4. Workshop



# ที่มาของเกณฑ์ PMQA และ PMQA 4.0

## 1 มติ ครม. วันที่ 28 มิ.ย. 48

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพ




พ.ศ. 2547 – 2551
- ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวด
- ดำเนินการนำร่อง
- กำหนดเป็นตัวชี้วัดเลือก
- กำหนดเป็นตัวชี้วัดบังคับของส่วนราชการ

พ.ศ. 2552 – 2554
จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานขึ้น (Fundamental Level) และกำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินการ ดังนี้
- ส่วนราชการระดับกรม และจังหวัด ให้ดำเนินการปีละประมาณ 2 หมวด (ดำเนินการครบ 6 หมวด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554)
- สถาบันอุดมศึกษา กำหนดให้ดำเนินการปีละประมาณ 3 หมวด (ดำเนินการครบ 6 หมวด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

## 2 Certified FL/รางวัล PMQA

- พ.ศ. 2554 เริ่มตรวจ Certified FL
- พ.ศ. 2555 เริ่มรับสมัครรางวัล PMQA

พ.ศ. 2555 เป็นต้นไป
ดำเนินการในภาคสมัครใจ (ปี 2555 เริ่มในระดับกรม และปี 2556 ในระดับจังหวัด) โดย
- เปิดรับส่วนราชการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (Certified FL) ให้สมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

## 3 เกณฑ์ PMQA 2558

มติ อ.ก.พ.ร. PMQA วันที่ 20 ตุลาคม 2557 เห็นชอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558






## 4 มติ ค.ร.ม.วันที่ 1 พ.ค. 61

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐ (กรม จังหวัด องค์การมหาชนพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 และให้ สำนักงาน ก.พ.ร. ตรวจรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

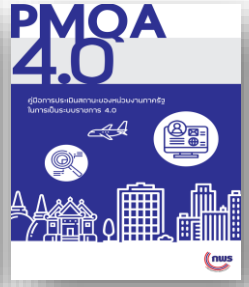


# แนวทางการรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ
# สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562

## ประเภทรางวัลที่เปิดรับสมัคร

- รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น
  - PMQA ฉบับ พ.ศ. 2558
  - PMQA 4.0 New




- รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด
  - หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม
  - หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
  - หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้
  - หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
  - หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

# แนวทางการดำเนินงาน

- 12 ธ.ค. 61 — ชี้แจงการรับสมัครรางวัลประจำปี พ.ศ. 2562
- 7 ม.ค. – 15 ก.พ. 62 — เปิดรับเอกสารการสมัครผ่านระบบออนไลน์
- 8 มี.ค 62 — แจ้งผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 1
- 11 มี.ค. – 5 เม.ย. 62 — เปิดรับรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application report)
- ภายใน 31 พ.ค. 62 — แจ้งผลการพิจารณาขั้นตอนที่ 2
- มิ.ย. 62 — ตรวจประเมินผลการดำเนินงาน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit)
- ส.ค. 62 — แจ้งผลการพิจารณารางวัล
- ก.ย. 62 — พิธีมอบรางวัล

**ขั้นตอนที่ 1 พิจารณาเอกสารการสมัคร**

- <u>แบบฟอร์ม 2</u> ลักษณะสำคัญองค์การ (1 หน้า)
- <u>แบบฟอร์ม 3</u> แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง (online)
- <u>แบบฟอร์ม 4</u> ผลลัพธ์การดำเนินการ (online)

**ขั้นตอนที่ 2 Application Report**

- <u>แบบฟอร์ม 5</u> บทสรุปผู้บริหาร (3 -5 หน้า)
- <u>แบบฟอร์ม 6</u> Application report (ไม่เกิน 47หน้า)
  - ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญองค์การ(ไม่เกิน 10 หน้า)
  - ส่วนที่ 1.2 แผนการดำเนินงาน (ไม่เกิน 2 หน้า)
  - ส่วนที่ 2 รายงานผลดำเนินการฯ (ไม่เกิน 30 หน้า)
  - ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ไม่เกิน 5 หน้า)

**Site – visit**

- นำเสนอผลการดำเนินงาน

**ตัดสินรางวัล**





# แนวทางการประเมินหมวด 1-6

| ผลประเมิน | ผลคะแนน | แนวทางการให้คะแนนรายมิติ หมวด 1-6 |
|---|---|---|
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | | ไม่มีแนวทางของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ที่ชัดเจน |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | | มีแนวทางของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 แต่ยังไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม |
| Basic | 300-399 | มีแนวทางของการดำเนินการที่เป็นระบบและถ่ายทอดอย่างมีประสิทธิผล (Approach and Deployment หรือ A&D)<br>- เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ นำเป็น คิดเป็น หมวด1<br>- มีการทำงานในเชิงให้ความร่วมมือ หมวด 2<br>- การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ หมวด 3<br>- มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลและสามารถสื่อสารได้ฉับไว รวดเร็วขึ้น หมวด 4<br>- บุคลากรที่ปฏิบัติตามระเบียบ ตอบสนองและทำงานตามการสั่งการที่มาจากระดับบนลงล่าง หมวด 5<br>- มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน มีการจัดทำคู่มือในการทำงาน และการบริการ หมวด 6<br>- มีนวัตกรรมของกระบวนการภายในหน่วยงาน หมวด 6<br>- การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์องค์การ หมวด 7 |

| ผลประเมิน | ผลคะแนน | แนวทางการให้คะแนนรายมิติ หมวด 1-6 |
|---|---|---|
| **Advance** | **400-499** | **แนวทางในการดำเนินการมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์การและของระดับประเทศ (Alignment)**<br>- เป็นผู้นำที่ทำงานแข็งขัน จริงจัง ใส่ใจในรายละเอียด<br>- มีการบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน<br>- มีการให้บริการในเชิงรุก และการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิผล<br>- ระบบดิจิทัลที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือประชาชน เกิดประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เหนือความคาดหมาย ทำให้ประชาชนประทับใจ หรือติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบได้อย่างรวดเร็ว<br>- มีบุคลากรที่มีจิตสำนึก มีความเชี่ยวชาญ มีความคล่องตัว มีความสามารถหลากหลาย<br>- มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A ไปสู่เชิงรุกในการปรับปรุงกระบวนการโดยวิเคราะห์จากข้อมูลทั้งภายในและภายนอก<br>- การลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ไปสู่นวัตกรรมของผลิตและการบริการ ที่นำมาใช้ในการพัฒนา และสร้างคุณค่าในงานบริการภาครัฐ<br>- การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์พื้นที่ |

| ผลประเมิน | ผลคะแนน | แนวทางการให้คะแนนรายมิติ หมวด 1-6 |
|---|---|---|
| **Significance** | **500** | **แนวทางการดำเนินการมีการบูรณาการกับส่วนงานภายในและสนับสนุนการเกิดผลสู่ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ (Integration)**<br>- การพัฒนาไปสู่ผู้นำสำหรับศตวรรษที่ 21<br>- การทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงานให้ได้คำตอบที่ดี<br>- การให้บริการที่สามารถออกแบบตรงกับความต้องการของประชาชน หรือการคิดร่วมกันเพื่อสร้างกลไกขึ้นมาใหม่<br>- มีการวางแผนรองรับการบริการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง มองเห็นปัญหา<br>- มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก<br>- มีระบบดิจิทัลที่บูรณาการทุกภาคส่วนและสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ มีข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน และสามารถดูได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความสะดวก และผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องร้องขอ<br>- บุคลากรที่แก้ปัญหาเป็น มีความคิดริเริ่ม และมีความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship)<br>- กระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม จนสามารถเทียบเคียง (Benchmark) กับกระบวนการทำงานขององค์การอื่น เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นเลิศ<br>- ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ไปสู่นวัตกรรมเชิงนโยบาย |

| ผลประเมิน | ผลคะแนน | แนวทางการให้คะแนนหมวด 7 |
|---|---|---|
| **ยังไม่ได้ดำเนินการ** | | ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ หรือ มีผลลัพธ์ที่ไม่ดี |
| **อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ** | | มีการระบุตัวชี้วัดแต่ไม่ชัดเจน หรือ มีการตั้งค่าเป้าหมายที่ไม่ท้าทาย หรือ ไม่สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงาน |
| **Basic** | **300 - 399** | มีการระบุตัววัดที่สำคัญ และมีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการ มีการตั้งเป้าหมายที่ความท้าทายโดยมีการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Level and Early Trend) |
| **Advance** | **400 - 499** | ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายร้อยละ 1 – 5 (Focus Improvement) |
| **Significance** | **500** | ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายเกินร้อยละ 5 อันเป็นผลมาจากความพยายามในการปรับปรุงทุกส่วนงาน (Integration) |

**ส่วนราชการที่ผ่านที่ผ่านการตรวจประเมินในรอบที่ 1 (รอบการประเมินตนเอง) จะต้องจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมเพื่อเข้าสู่รอบที่ 2 (รอบการเขียน app. report) ดังนี้**

**1. บทสรุปผู้บริหาร (แบบฟอร์มที่ 5)**

- ความยาวประมาณ 3 หน้ากระดาษ (A4)
- ประกอบด้วย 3 ส่วน
  1. แนะนำหน่วยงานในภาพรวม
  2. การดำเนินการสู่ระบบราชการ 4.0 ที่มีความโดดเด่นทั้ง 3 มิติ
  3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

**2. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) (แบบฟอร์มที่ 6)**

- ความยาวไม่เกิน 47 หน้ากระดาษ (A4)
- ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ (ไม่เกิน 10 หน้า)l

ส่วนที่ 1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (ไม่เกิน 2 หน้า)

ส่วนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (ไม่เกิน 30 หน้า)

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ไม่เกิน 5 หน้า)



# บทสรุปผู้บริหาร

# แบบฟอร์มที่ 5บทสรุปผู้บริหาร



ให้อธิบายโดยสรุป ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ***(ความยาว 3 หน้า A4 สามารถแทรกภาพประกอบได้)*** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานของท่านและผู้ตรวจประเมินรางวัลได้เห็นภาพรวมในการดำเนินการ โดยให้สรุปเป็นระบบราชการ 4.0 ใน 3 มิติ ดังนี้

**1. แนะนำหน่วยงานในภาพรวม**

---

**2. การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ที่มีความโดดเด่น**

**มิติที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่องโยงกัน**

---

**มิติที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง**

---

**มิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย**

---

**3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ**

---

# มิติที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government)

**อธิบายโดยแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงดังนี้**

- **หมวด 1** การนำองค์การ ผู้บริหารของส่วนราชการมี**วิสัยทัศน์** นโยบายในการมุ่งเน้นการทำงานที่เชื่อมโยงกัน เปิดเผยข้อมูลร่วมกัน มีการแสดงถึง**ความโปร่งใส**ในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของประชาชน
- **หมวด 2** การวางแผนยุทธศาสตร์ ส่วนราชการมีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking) โดยกำหนดเป้าประสงค์ ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังต้องบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ปัญหาในเชิงรุก ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการข้อมูล เป็นเรื่องของการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และสอดรับกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)
- **หมวด 6** การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ คือการทำให้ทุกกระบวนงานมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมี**การออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ**เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพรวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน

# มิติที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)

**อธิบายโดยแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงดังนี้**

***หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*** ส่วนราชการต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลงความต้องการ (Demand Driven) ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายตามพื้นที่ ตามยุคสมัยและสภาพแวดล้อม การให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกันระหว่างประชาชน และรัฐในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสร้างนวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation) เช่น การใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) การใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น

***หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ*** การออกแบบนโยบายที่คำนึงถึงประชาชน หรือระบบการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก (Citizen-centric Design Concept) โดยกระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการบูรณาการ เชื่อมโยงการให้บริการ หรือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติร่วมกับหลายๆ หน่วยงาน (Integrated Service, Horizental Approach) หรือมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Digitalized Service Process) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคมด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า

**อธิบายโดยแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงดังนี้**

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์** ส่วนราชการจะต้องมีมุมมองในการปรับรูปแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรมโดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Strategic Collaboration) และการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ผ่านการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Actionable Policy Solution)

**หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้** ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบที่เหมาะสม และสร้างขีดความสามารถในการรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาขององค์การได้อย่างมีประสิทธิผล นำไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning)

# มิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance)

**หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร** การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดรับกับทิศทาง การปรับเปลี่ยนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขาเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน (transdisciplinary) มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ สามารถนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (Knowledge worker) ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความพร้อมในการเรียนรู้และความมีคุณธรรม จริยธรรมที่พัฒนาไปควบคู่กัน (Educability & Ethic Ability)

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ** การออกแบบกระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อลดต้นทุน (Shared service) และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ มีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมเพื่อให้องค์การมีขีดสมรรถนะสูงและมีความเป็นเลิศในระบบปฏิบัติงาน (Operational Excellence)

การที่จะทำให้องค์การมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยนั้น ต้องอาศัย หมวด 1 การนำองค์การ คือ ผู้นำต้องเชื่อมโยงทิศทางการดำเนินการและสร้างบรรยากาศ (Alignment and Empowerment) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการ การสร้างนวัตกรรม และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การทุกด้านในหมวด 7 และส่งผลให้บรรลุยุทธศาสตร์ชาติ พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข

# ความเชื่อมโยงกับหมวดต่างๆ

## มิติที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| หมวด 1 | ข้อ 1.1 | ข้อ 1.2 | ข้อ 1.3 | ข้อ 1.4 |
| หมวด 2 | ข้อ 2.1 | ข้อ 2.2 | ข้อ 2.3 | |
| หมวด 4 | ข้อ 4.1 | ข้อ 4.4 | | |
| หมวด 6 | ข้อ 6.1 | | | |

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน



1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส



1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก



1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



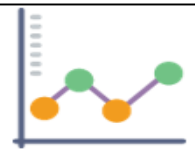
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน



4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิผล



4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ



6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



# ความเชื่อมโยงกับหมวดต่างๆ

## มิติที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

หมวด 3 — ข้อ 3.1 | ข้อ 3.2 | ข้อ 3.3 | ข้อ 3.4

หมวด 6 — ข้อ 6.2

**3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง**



**3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน**



**3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม**



**3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์**



**6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ**

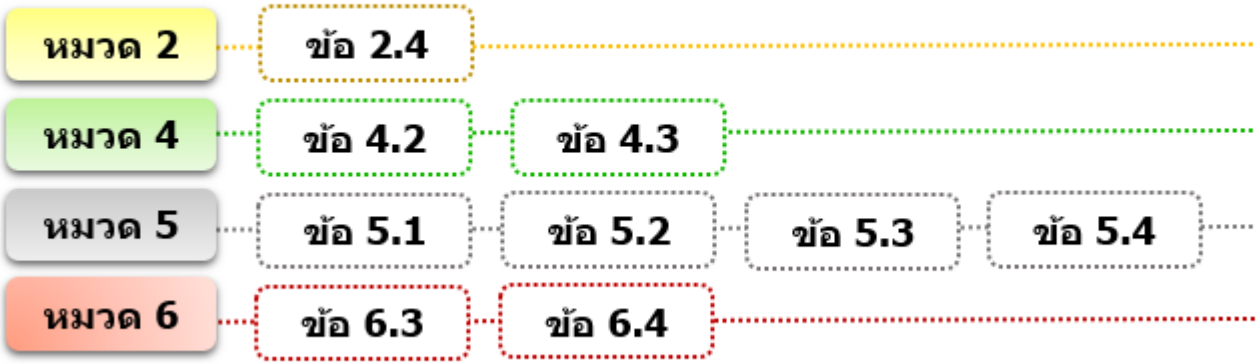




19

# ความเชื่อมโยงกับหมวดต่างๆ

## มิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย




**2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล**



**4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ เพื่อการแก้ปัญหา**



**4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล**



**5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ**



**5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์**



**5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ**



**5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร**



**6.3 การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน**



**6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ**



# รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

แบบฟอร์มที่ 6

- ความยาวไม่เกิน 47หน้ากระดาษ (A4)
- ประกอบด้วย 3 ส่วน

  ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ (ไม่เกิน 10 หน้า)

  ส่วนที่ 1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (ไม่เกิน 2 หน้า)

  ส่วนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (ไม่เกิน 30 หน้า)

  ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ไม่เกิน 5 หน้า)


21

# ลักษณะสำคัญขององค์การ



- จุดเริ่มต้นของการประเมินตนเอง
- ไม่มีคะแนน และไม่มีถูกผิด
- แต่เมื่อส่วนราชการเริ่มการปรับปรุงระบบงานจะพบว่าเกี่ยวข้องกับการปรับรายละเอียดในลักษณะสำคัญองค์การ
- ผู้ตรวจประเมินจะใช้ลักษณะสำคัญเป็นตัวตั้งต้นในการประเมินและการให้คะแนนในหมวดต่างๆ
- ระดับพัฒนาการในระดับที่สูงควรบูรณาการและใช้ประโยชน์จากลักษณะสำคัญของตนเอง (L&I)


22

| เจตนารมณ์ | ให้ส่วนราชการสามารถเห็นภาพรวมขององค์การ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และผลกระทบที่มีต่อยุทธศาสตร์ประเทศ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน |
|---|---|

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับความสำเร็จในการตอบสนองยุทธศาสตร์ประเทศ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

## ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

### (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง?
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร?
- กลไกที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร?

### (2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร?
- สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ? ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม

## (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร?
- มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง?
- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรและพนักงานประเภทต่างๆ?
- องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร?
- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยของส่วนราชการ อะไรบ้าง?
- ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร? พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง

## (4) สินทรัพย์

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการ?

## (5) กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง?
- กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

## ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

### (6) โครงสร้างองค์การ

- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร?
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด (*)?

### (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ระดับของกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร?
- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร?

### (8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

- ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้าง? และมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ?
- กลุ่มเหล่านี้มีส่วนร่วมอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ (*)?
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง?

## ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

### (9) โครงสร้างองค์การ สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ?

### (10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ(ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันของส่วนราชการ และของประเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)?

### (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในธุรกิจเดียวกันมีอะไรบ้าง?
- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในส่วนราชการ นอกส่วนราชการ และจากต่างประเภทกันมีอะไรบ้าง?
- มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้?

## ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

### (12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร?

## ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

### (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมิน การปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง?

# แผนการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0



**ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานได้มีการปรับปรุงอะไรบ้างหรือมีแผนการปรับปรุงอย่างไรบ้างที่เป็นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อแสดงถึงแผนการพัฒนาองค์การ** (เช่น มีการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง/บริหารจัดการด้านกระบวนการดำเนินงาน (ทั้งภายในและภายนอก) นโยบาย การให้บริการ/อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างกลไก/ความร่วมมือกับเครือข่าย การสร้างนวัตกรรม การนำเทคโนโลยีมาใช้ เป็นต้น) **โดยให้ระบุถึง**

**ชื่อแผนงาน/โครงการ** ของการปรับปรุงเพื่อการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 โดยอาจเป็นแผนงานที่เสร็จสิ้นไปแล้ว (ไม่เกิน 3 ปี) แต่ยังคงมีผลหรือมีการต่อยอดและส่งผลในทางที่ดีขึ้นจนถึงปัจจุบัน หรือเป็นแผนงานที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ (ไม่เกิน 1 ปี)

- **ปีที่ดำเนินการ** โดยระบุเป็นช่วงปีที่ดำเนินการ
- **ผลที่คาดว่าจะได้รับ** ให้อธิบายถึงสิ่งที่มีการปรับปรุงหรือมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และ ผลจากการปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม ของแผนงานดังกล่าว

| ชื่อแผนงาน/โครงการ | ระบุปีที่ดำเนินการ | ผลที่คาดว่าจะได้รับ |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |



# ส่วนที่ 1 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

- ให้อธิบายการดำเนินงานในประเด็นสำคัญต่างๆ พร้อมทั้ง “แสดงตัวอย่างประกอบ” ในแต่ละหมวด (ตามที่ประเมินตนเองในรอบที่ 1) (6 หมวด หมวดละ 4 ข้อย่อย)
- โดยอธิบายให้เห็นระดับการพัฒนาที่ชัดเจน
- เชื่อมโยงผลการดำเนินการกับผลลัพธ์ที่เป็น Early Results และผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง
- อธิบายให้เห็นว่าหน่วยงาน “ทำอย่างไร” พร้อมทั้ง “แสดงตัวอย่างประกอบ” ตามความเหมาะสมของคำถาม และการจัดสรรเนื้อที่จำนวนหน้า
- อาจจะมีภาพประกอบ กราฟ ตาราง หรืออื่นๆตามความเหมาะสมกับจำนวนหน้าที่จำกัด

# ส่วนที่ 1 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการ ได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

.....

.....

.....

.....

1.3 การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

.....

.....

.....

.....

1.4 การคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

.....

.....

.....

.....

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 เป้าหมายสอดรับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 การติดตามและแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

.....

.....

.....

.....

.....

# ส่วนที่ 1 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

## หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์**

**3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ**

**3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว**

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

**4.1 การกำหนดตัววัดและการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ**

**4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน**

**4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์**

**4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัลและมีประสิทธิภาพ**

# ส่วนที่ 1 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

## หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

### 5.1 การจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์

### 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

### 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ

### 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

## หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

### 6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)

### 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ผลผลิต กระบวนการ และบริการ

### 6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

### 6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

# ส่วนที่ 1 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

เป็นการแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้กำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งผลลัพธ์ที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และผลลัพธ์จากตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

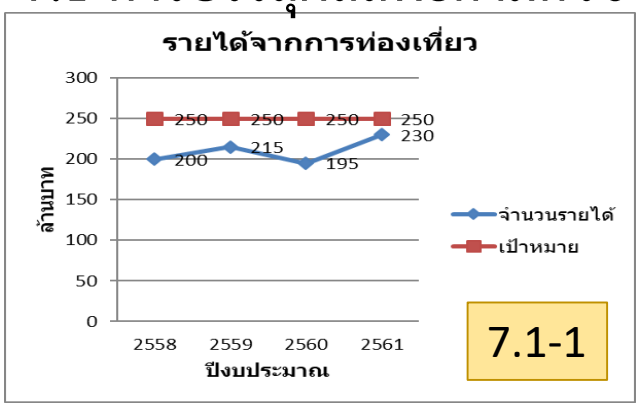
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

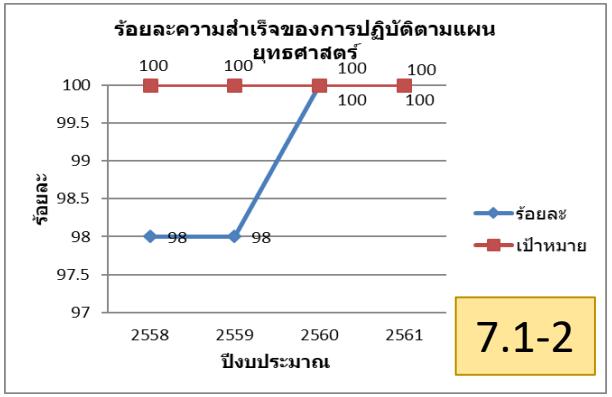
1. เลือกตัววัดที่สำคัญที่สุดและสอดคล้องกับหมวด 1-6
2. มีโควตา 5 หน้า และใน 1 หน้า อาจจะสามารถนำเสนอกราฟได้ ประมาณ 8-10 ตัววัด
3. ควรนำเสนอเป็นกราฟหรือตารางข้อมูลที่เข้าใจง่าย
4. ควรมีคำอธิบายกราฟหรือตารางเป็นส่วนใหญ่

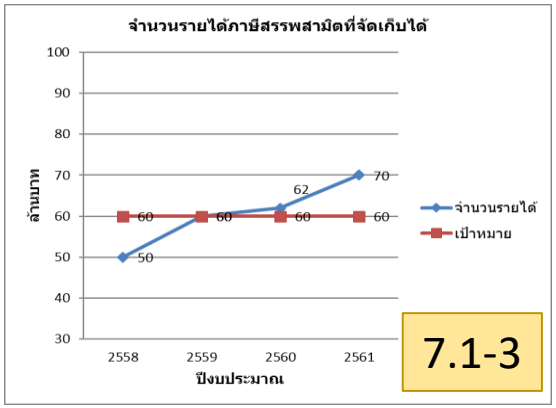


# ตัวอย่างกราฟผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

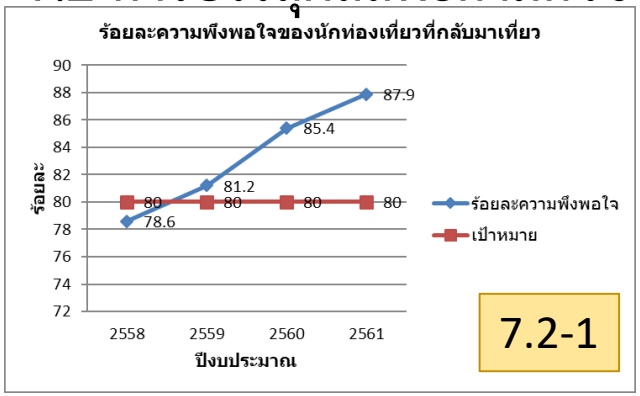
# 7.1 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดตามพันธกิจ

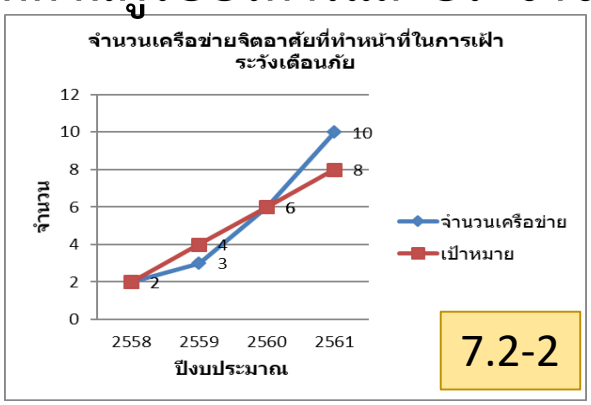


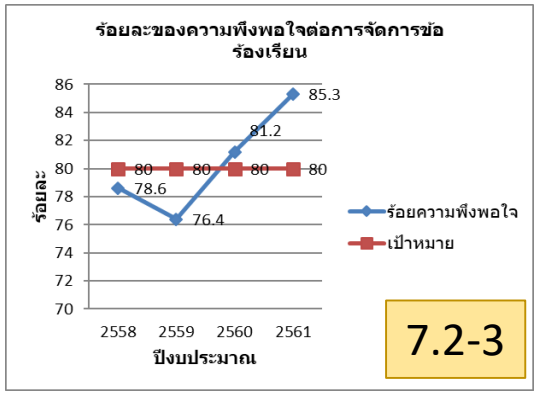



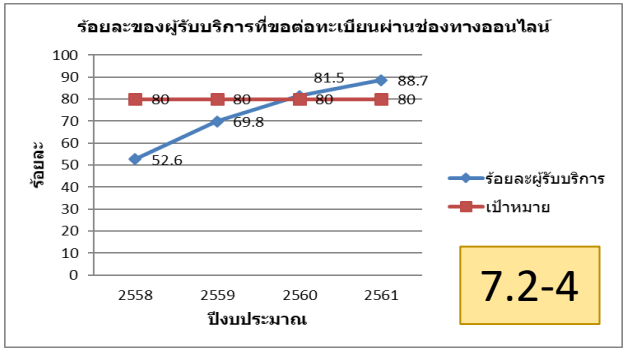



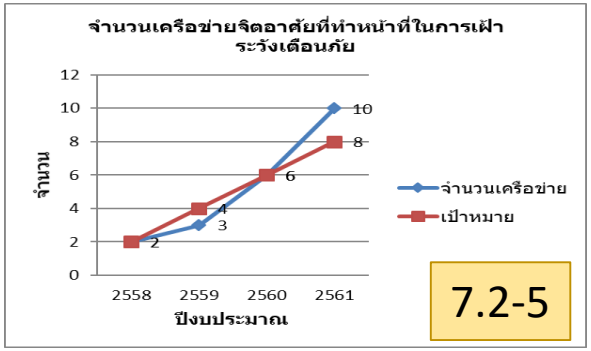

# 7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการและประชาชน

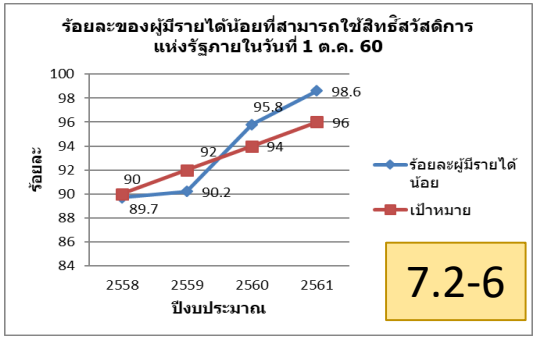


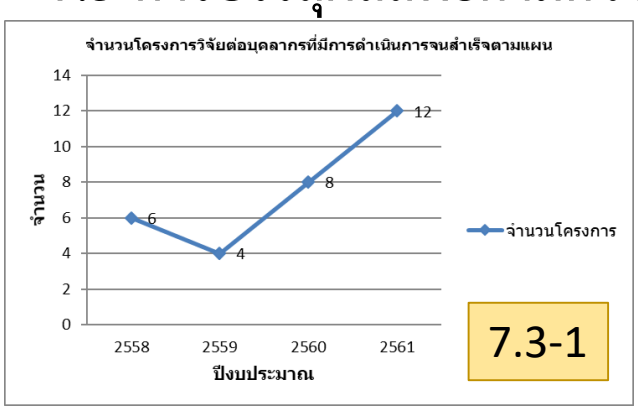



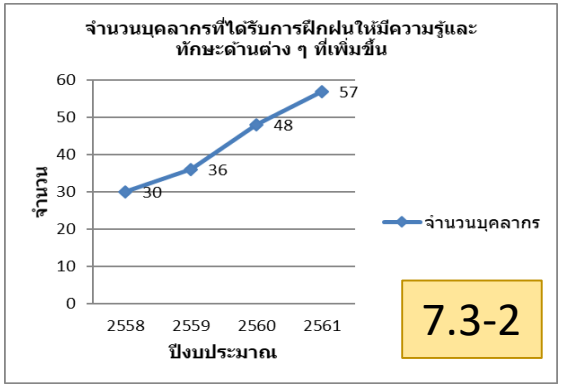



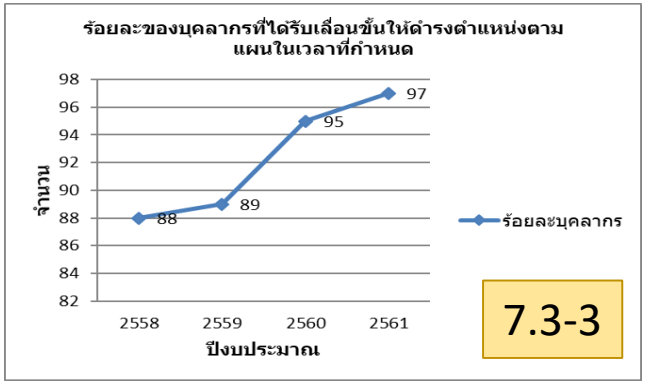



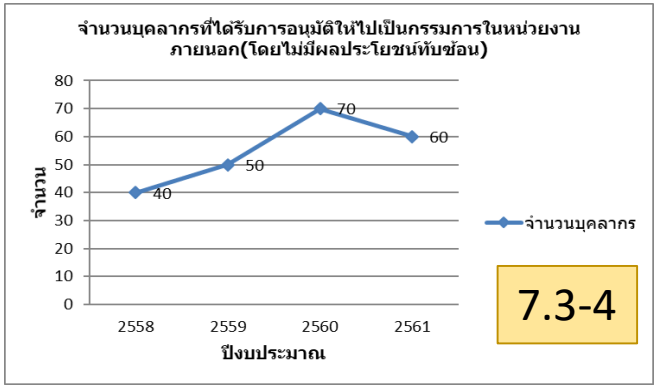



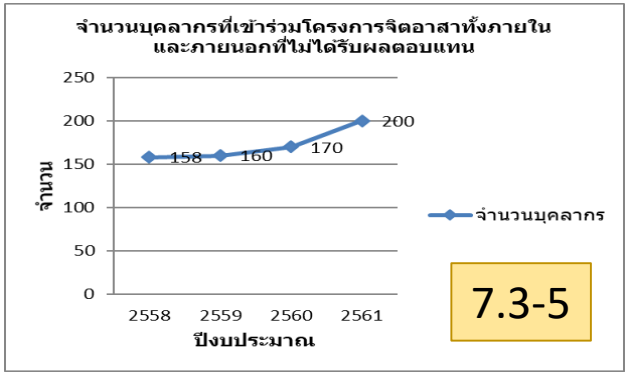
# 7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร



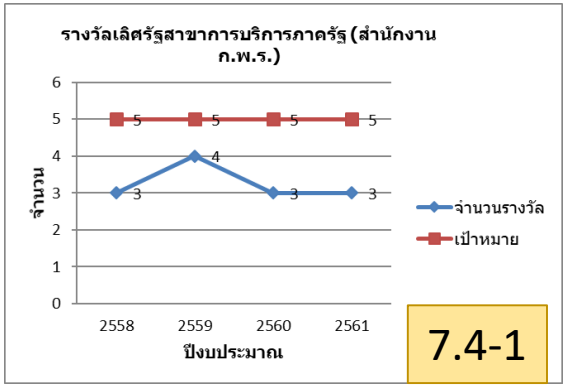



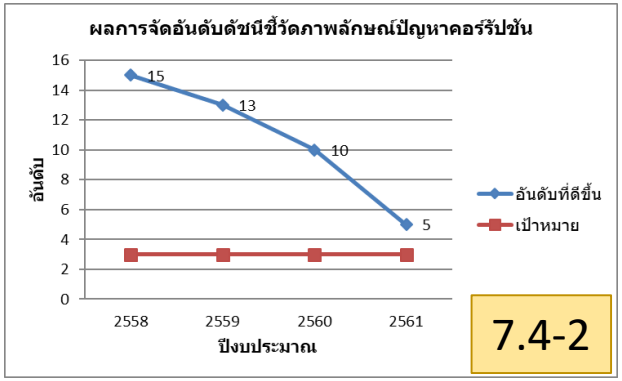



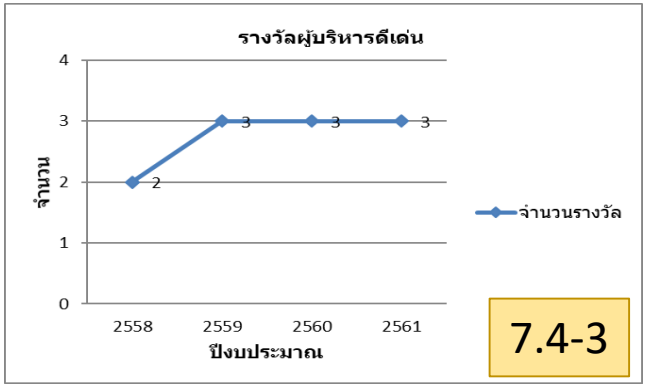



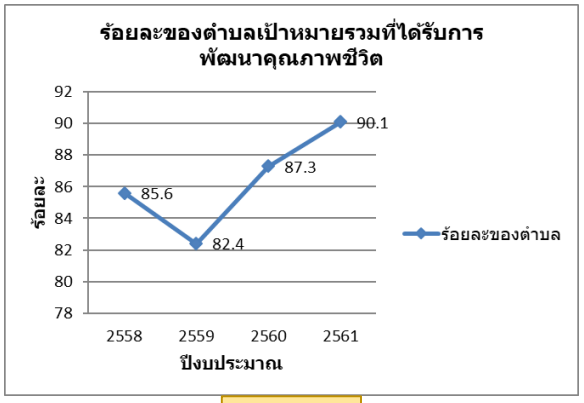

# 7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ



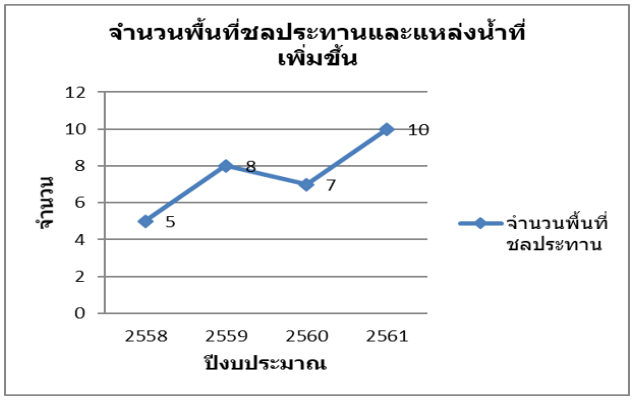



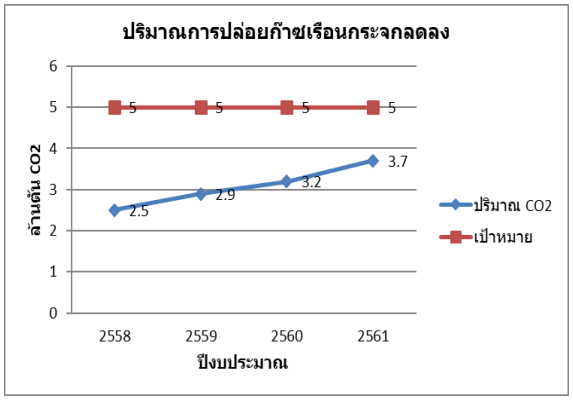
## 7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม




7.5-2

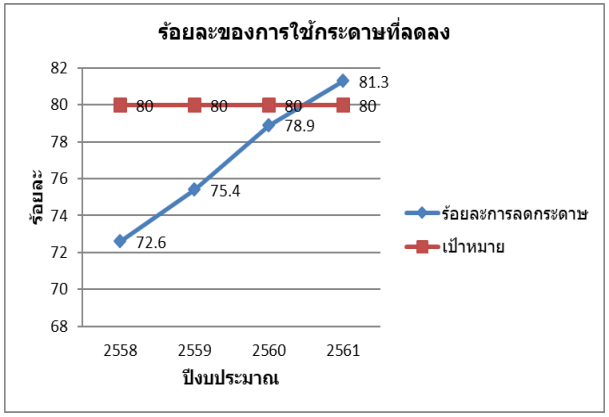



7.5-3

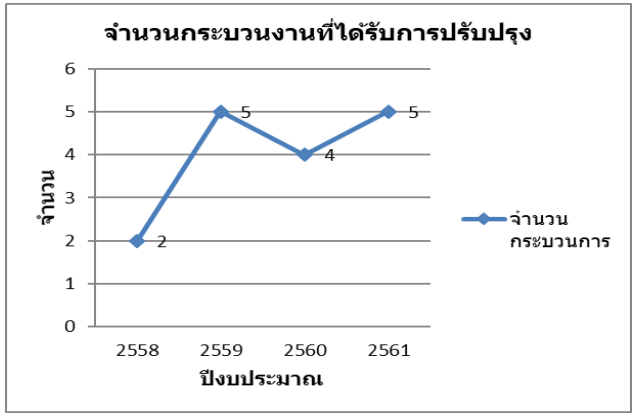



7.5-4

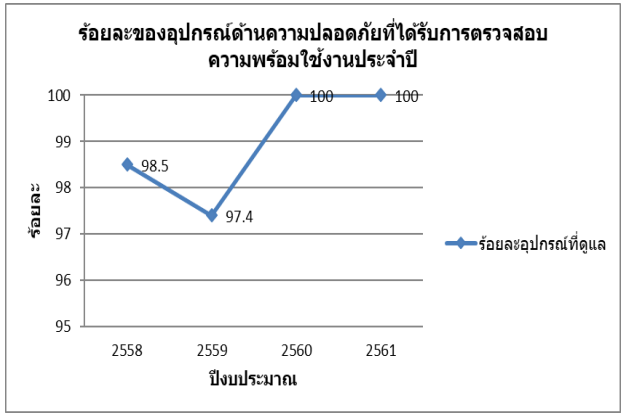
## 7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ




7.6-1




7.6-2

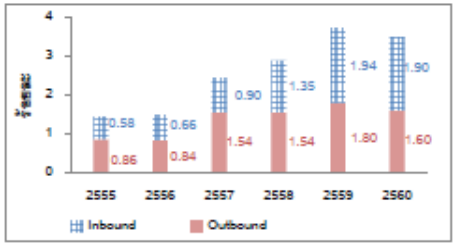



7.6-3

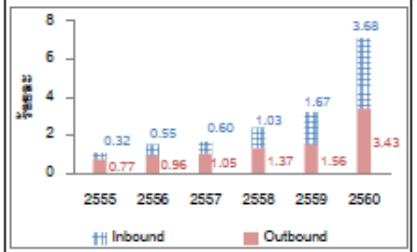
# ตัวอย่างกราฟและตารางนำเสนอข้อมูล

## ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงใช่อุปทาน (7.1-64 ถึง 7.1-71)

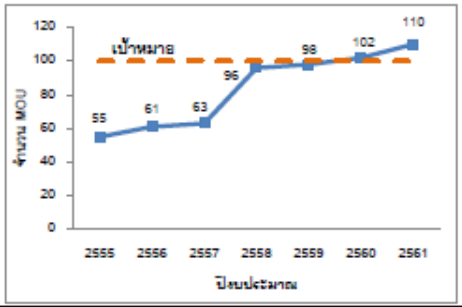
7.1-64 ร้อยละของนักศึกษาปริญญาตรีแลกเปลี่ยนไปและมาต่างประเทศ (Inbound – Outbound) (ปีการศึกษา)




7.1-65 ร้อยละนักศึกษาบัณฑิตศึกษาแลกเปลี่ยนไปและมาต่างประเทศ (Inbound – Outbound) (ปีการศึกษา)



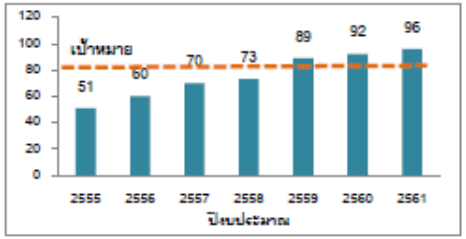

7.1-66 จำนวน MOU ด้านการวิจัยที่ดำเนินการร่วมกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ (ติดอันดับ 1-200 ของโลก)




7.1-67 จำนวน MOU ด้านบริการวิชาการ/การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ (ปีงบประมาณ)




7.1-68 จำนวน MOU ที่มีการแลกเปลี่ยนนักศึกษาไปและมาจากต่างประเทศ (กับสถาบันในต่างประเทศที่ติดอันดับ 1- 200 ของโลก)




ตัวอย่าง MOU ที่ติดอันดับ 1-200 อันดับของโลกที่ใส่ดำเนินการ

(1) National University of Singapore (คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์)

(2) Australian National University (คณะศิลปกรรมศาสตร์)

(3) Kyoto University (คณะพยาบาลศาสตร์)

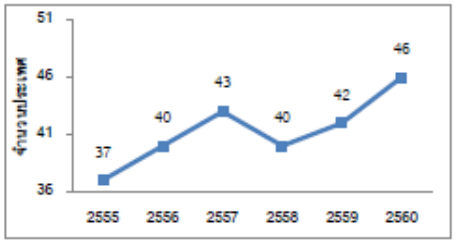
(4) Chinese University of Hong Kong (คณะเภสัชศาสตร์)

(5) University of Sydney (สถาบันภาษา)

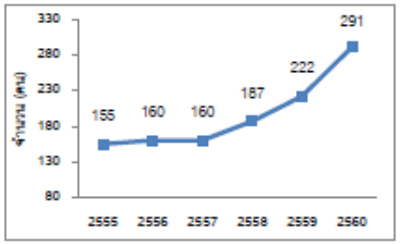
(6) University of Queensland (มหาวิทยาลัย)

(7) University of Washington (คณะทันตแพทยศาสตร์)

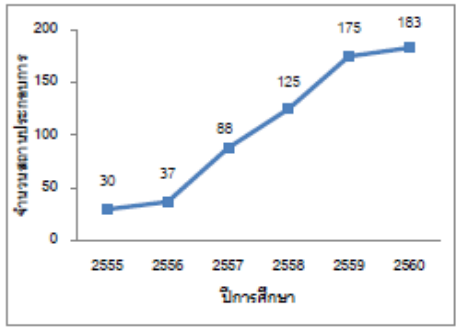
7.1-69 จำนวนประเทศต่าง ๆที่มีนักศึกษาต่างชาติมาเรียนที่มหาวิทยาลัย (International - Diversity) (ปีการศึกษา)




7.1-70 จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาในต่างประเทศ (ปีการศึกษา)




7.1-71 จำนวนสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษากับKKU




ตัวอย่างสถานประกอบการสหกิจศึกษา เช่น

หน่วยงานภาครัฐ

สนง.คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สนง.ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สนง.คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หน่วยงานภาคเอกชน บ.ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) True Talent Center บ. เซ็นทรัล พัฒนา จำกัด (มหาชน) บ. ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) บ. บางกอก มีเดียแอนด์บรอดคาสติ้ง จำกัด (PPTV) บ. สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) หน่วยงานต่างประเทศ สถานกงสุลใหญ่ ณ นครโฮจิมินห์ สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองปีนัง สนงส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงโซล Royal Thai Consulate-General, Sydney

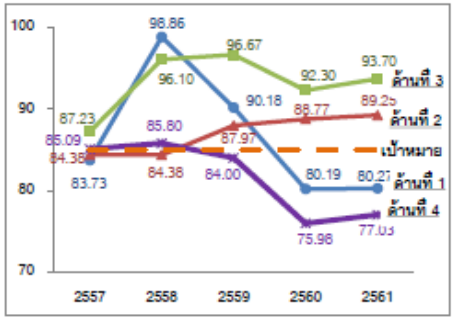
## 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (19 ตัววัด)

### ก.ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

### (1) ความพึงพอใจของลูกค้า (7.2-1 ถึง 7.2-10)

7.2-1 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนการสอน (ปีงบประมาณ)

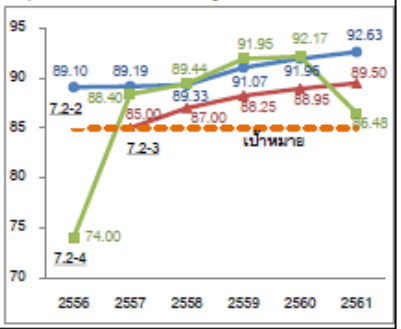
ด้านที่ 1: การจัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ด้านที่ 2: ระบบสารสนเทศ ด้านที่ 3: สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (ห้องสมุด) ด้านที่ 4: การให้บริการด้านระบบทะเบียน




7.2-2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการบริการวิชาการ

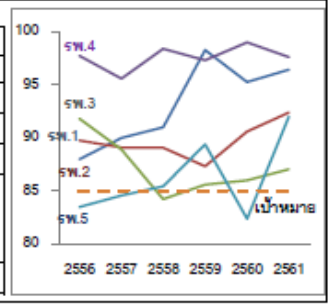
7.2-3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการวิจัย

7.2-4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม/แหล่งเรียนรู้ (ปีงบประมาณ)




7.2-5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพ (ปีงบประมาณ)

| หน่วยงานด้านสุขภาพ | ปีงบประมาณ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2556 | 2557 | 2558 | 2556 | 2560 | 2561 |
| 1.รพ.ศรีนครินทร์ (รพ.1) | 88.00 | 90.00 | 91.00 | 98.26 | 95.26 | 96.42 |
| 2.ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ (รพ.2) | 89.76 | 89.10 | 89.08 | 87.33 | 90.61 | 92.40 |
| 3.รพ.ทันตกรรม (รพ.3) | 91.80 | 88.91 | 84.25 | 85.60 | 86.00 | 87.05 |
| 4.สถาบันบริการเทคนิคการแพทย์และกายภาพบำบัด (รพ.4) | 97.73 | 95.58 | 98.40 | 97.30 | 99.00 | 97.60 |
| 5.รพ.สิรินธร (รพ.5) | 83.51 | 84.59 | 85.44 | 89.40 | 82.40 | 92.00 |



| ผลประเมิน | ผลคะแนน | แนวทางการให้คะแนนหมวด 7 |
|---|---|---|
| **ยังไม่ได้ดำเนินการ** | | ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ หรือ มีผลลัพธ์ที่ไม่ดี |
| **อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ** | | มีการระบุตัวชี้วัดแต่ไม่ชัดเจน หรือ มีการตั้งค่าเป้าหมายที่ไม่ท้าทาย หรือ ไม่สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงาน |
| **Basic** | **300 - 399** | มีการระบุตัววัดที่สำคัญ และมีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการ มีการตั้งเป้าหมายที่ความท้าทายโดยมีการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Level and Early Trend) |
| **Advance** | **400 - 499** | ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายร้อยละ 1 – 5 (Focus Improvement) |
| **Significance** | **500** | ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายเกินร้อยละ 5 อันเป็นผลมาจากความพยายามในการปรับปรุงทุกส่วนงาน (Integration) |

# ทบทวนการประเมิน 4.0


INNOVATIVE LIVING //
Active AIRflow™ System
Solar Roof Tile Ventilator (SRTV)
Ceiling Ventilator (CV)
Solar Panel
Low Thermal Bridge Ceiling
ALC Block Wall (Q-CON)
Green Landscape




ส่อง! เทรนด์ตลาด รับสร้างบ้านยุค 4.0
ต้องเติมเต็ม " นวัตกรรม "

# ระดับของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0






หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่ยั่งยืน

GOAL
ระบบราชการ 4.0

Basic

Advance

Significance

**วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์**
**ตอบสนองพันธกิจ**

ผู้บริหาร**กำหนด**วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจนตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่โด**ยวิเคราะห์**สถานการณ์ เช่น นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจ ปัญหาและความต้องการของพื้นที่ **สื่อสารสองทาง ถ่ายทอด(ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็ว)**ไปสู่ทุกระดับอย่างทั่วถึงและ**จูงใจและสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการเรียนรู้ระดับบุคคล/องค์การ**

**วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์**
**สอดรับกับยุทธศาสตร์ประเทศ**

**มีผลวิเคราะห์**การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ(กำหนดไว้ในโครงร่างองค์การ) เช่น อาหาร น้ำ พลังงาน อากาศ โครงสร้างประชาชน สุขภาพ ภาวะโลกร้อน เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นต้น

**ตัวอย่างความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ**
**ตัวอย่างการสร้างขีดความสามารถของประเทศ**
**ตัวอย่างแผนงานโครงการสำคัญตามวิสัยทัศน์**
**ตัวอย่างการวิเคราะห์ผลกระทบทั้งด้านบวกและลบและการป้องกัน และประชาชนได้ผลประโยชน์อย่างไร**
**ตัวอย่างการสร้างวัฒนธรรมที่เน้นผู้รับบริการ**

**สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่มุ่ง**
**ประโยชน์สุขประชาชน**

นำปัญหาพื้นที่มาแก้ไขจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง**หรือ**กำหนดให้มีนโยบายในสร้างนวัตกรรม นโยบายแก้ปัญหา **(โมเดลแก้ปัญหา) หรือนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง**โดยมุ่งไปที่ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบ และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน(ด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม (หรือมีบริการผ่านแอพพิลเคชั่นเพื่อแก้ปัญหาการให้บริการที่ซับซ้อน)

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่ยั่งยืน

Significance

Advance

Basic

Workshop : ฝึกปฏิบัติเขียนผลการดำเนินงานที่โดดเด่น

กำหนดชื่อตัววัดผลลัพธ์ 7.1 (จำนวน 5 ตัววัดที่สำคัญ)

# 1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

GOAL
ระบบราชการ 4.0

## Basic

**นโยบายการป้องกันทุจริตและระบบกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ**

กำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส กำหนดมาตรการ/แนวทางในการ สร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน มีมาตรการในการถ่ายทอดสู่การ ปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

- การควบคุมภายใน/ตรวจสอบภายใน
- นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
- มีหน่วยราชการใสสะอาด
- มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน
- ตัวชี้วัดในการกำกับติดตามทุกส่วนราชการ
- โครงการตอบสนองหลักธรรมาภิบาลทุกด้าน

## Advance

**การติดตาม ปรับปรุง และรายงานผลต่อสาธารณะและหน่วยงานบังคับบัญชา**

นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานมีเครือข่ายเฝ้าระวัง มีระบบการกำกับติดตามเพื่อป้องกันการทุจริต

- มาตรการป้องกันเชิงรุก
- เทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อป้องกัน
- ตัววัดในการตรวจติดตาม
- ผลการตรวจติดตาม
- ประชาชนเข้าถึงและตรวจสอบได้
- ปกป้องผู้ร้องเรียน
- มีการรายงานต่อสาธารณชน

## Significance

**ผลการประเมินในระดับดีโดยหน่วยงานภายนอก เป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส**

มีการสร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใสได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอก

- ผลประเมิน ITA ระดับดีขึ้นไป
- เป็นต้นแบบด้านความโปร่งใส
- ความเชื่อมั่นจากองค์กรภายนอกจนได้รับรางวัล
- มีวัฒนธรรมด้านความโปร่งใส

# 1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

GOAL
ระบบราชการ 4.0

## Basic

**สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและการสร้างเครือข่ายภายนอก**

สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นมีส่วนร่วมกันในการทำงาน

- บริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้สัมฤทธิ์ผล (RBM)
- มีคณะทำงาน คณะกรรมการชุดต่าง
- มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน
- ตัวอย่างการปรับปรุงกฎหมายระเบียบ
- ตัวอย่างเครือข่ายการทำงานภาคประชาชน

## Advance

**การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการ**

การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและดำเนินการร่วมกับเครือข่ายใด (ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ตั้งเป้าหมายในการ ดำเนินการ) เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านใด ผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร

- การตั้งเป้าหมายท้าทาย
- มีตัวอย่างเครือข่ายที่มาช่วย

*ตัวอย่างการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย เช่น*

- การวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนและกำหนดแนวทางดำเนินการร่วมกับทุกภาคส่วน
- นโยบายขับเคลื่อนการลดความเหลื่อมล้ำสร้างรายได้
- การลดความยากจนของประชาชน
- การสร้างความมั่นคงและปลอดภัยในพื้นที่เสี่ยงภัย
- นโยบายแก้ปัญหาแรงงานไทยและต่างด้าว

## Significance

**สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่มีผลกระทบสูงที่สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อน**

ผู้บริหารค้นหาและวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนและหาทางแก้ไขโดยส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน

## 1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

GOAL
ระบบราชการ 4.0

| Basic | Advance | Significance |
|---|---|---|
| **การประเมินและติดตามโครงการ กระบวนการและยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม** | **การใช้กลไกการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันเหตุการณ์** | **ติดตามผลดำเนินการและผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม** |
| วิเคราะห์ความเสี่ยงแผนงาน โครงการ ตามยุทธศาสตร์ วิเคราะห์ ผลกระทบเชิงลบ ปัญหาที่พบ แนวทางแก้ไข และเครือข่ายที่เข้าร่วมดำเนินการป้องกันเฝ้าระวัง | ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มีความร่วมมือจากเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและทันเหตุการณ์ | มีการติดตามผลการดำเนินการที่มีผลกระทบและสริมมาตรการที่จะสนับสนุนให้ส่งผลที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศ |
| • กระบวนการจัดการผลกระทบทางลบ<br>• รายงานประเมินความเสี่ยงรายโครงการ<br>• ผลกระทบทางลบ<br>• ตัวชี้วัดในการติดตามเฝ้าระวัง<br>• มาตการป้องกันและเฝ้าระวัง | • แนวทางแก้ไขปัญหา<br>• เครือข่ายเฝ้าระวัง<br>• เทคโนโลยีที่ใช้ในการติดตาม<br>• มี Frameworkของการรายงานข้อมูลแบบ real time (เฝ้าระวังทรัพยากรน้ำ การเพาะปลูก โรคระบาด) | • ผลงานโดดเด่นในการจัดการผลกระทบทางลบ<br>• มาตรการเสริมและป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม<br>• ข้อมูลสนับสนุนความโดดเด่น<br>• การบูรณาการความร่วมมือ |

# วิเคราะห์ความเสี่ยงแผนงาน โครงการตามยุทธศาสตร์

| นโยบาย/โครงการฝ | การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง/ผลกระทบ | ผลกระทบทั้งระยะสั้น ระยะยาว | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | เศรษฐกิจ | สังคม | สาธารณสุข | สิ่งแวดล้อม |
| ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ | การทำลายสิ่งแวดล้อม/ขยะมูลฝอย | / | / | / | / |
| ส่งเสริมอุตสาหกรรม | น้ำเสียจากการผลิต มลพิษจากฝุ่นละออง | | / | / | / |

ระบบสารสนเทศในการติดตามและเฝ้าระวังผลกระทบทางลบ

เครือข่ายเฝ้าระวัง

| กระบวนการ | ตัววัด | เป้าประสงค์ | การเฝ้าระวัง | ระบบติดตาม |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

**รายงานผลการติดตามและรายงานต่อสาธารณชน**

# สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์การ (Toolkit) : หมวด 1



| | Basic | Advance | Significance |
|---|---|---|---|
| 1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน | ➢ Data-Driven Strategy Formulation/ระบบข้อมูลสารสนเทศในการบริหารและตัดสินใจ | ➢ Actionable KPI<br>➢ กำหนดตัววัดที่ดำเนินการได้ | ➢ Workplace Collaboration & Networking/เครือข่าย<br>➢ Enterprise Knowledge Management /การจัดการความรู้ระดับองค์การ |
| 1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส | ➢ Data-Driven Policy Implementation การนำนโยบายไปปฏิบัติ | ➢ Actionable KPI | ➢ Enterprise Knowledge Management การจัดการความรู้องค์กร |
| 1.3 การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก | ➢ Enterprise Knowledge Management การจัดการความรู้องค์การ | ➢ Actionable KPI | ➢ Workplace Collaboration & Networking<br>➢ การทำงานร่วมกับเครือข่าย |
| 1.4 การคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม | ➢ Workplace Collaboration & Networking | ➢ Actionable KPI | ➢ Enterprise Knowledge Management |

# หมวด 2 แผนยุทธศาสตร์

## 2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

GOAL
ระบบราชการ 4.0

| Basic | Advance | Significance |
|---|---|---|
| กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจ | แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทาย คาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต | แผนยุทธศาสตร์ที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาสและส่งเสริมการพัฒนาประเทศ |
| กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ระบบวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน วางแผนยุทธศาสตร์โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขประชาชนและรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก มีการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ | การกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานที่ตอบสนองต่อความท้าทาย และการเปลี่ยนแปลง | สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันและสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ |
| • ขั้นตอนการวางแผนยุทธศาสตร์<br>• การวิเคราะห์ SWOT<br>• กลยุทธ์การตอบสนองต่อพันธกิจ/การแข่งขัน<br>• กลยุทธ์การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป<br>• การสื่อสารแผนไปสู่การปฏิบัติ (ประชุม/เผยแพร่/ถ่ายทอด/คำรับรอง) | • ยุทธศาสตร์ตอบสนองต่อความท้าทาย 4 ด้าน<br>• แสดงยุทธศาสตร์ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในอนาคต<br>• แสดงผลการดำเนินงานที่สำคัญที่เกิดจากการตอบสนองต่อความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในอนาคต (OP) | • ยุทธศาสตร์สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน<br>• ระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงาน<br>• แผนการยกระดับการบริการให้รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา<br>• แผนการนำนวัตกรรมาใช้ในการปฏิบัติงาน |

EXAMPLE

| ด้าน | ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ Strategic Challenge(SC) | ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ Strategic Advantage(SA) | โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ Strategic Opportunity(SO) |
|---|---|---|---|
| ด้านพันธกิจ | ยกระดับและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้ได้มาตรฐานสากล | 1.ภูมิศาสตร์ที่ตั้งที่เป็นศูนย์กลางที่สามารถเชื่อมโยงเข้าสู่อนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงได้สะดวก<br>2.มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์<br>3.มีแหล่งเที่ยวเชิงนิเทศ<br>4.เป็นแหล่งสินค้าทางการเกษตรอินทรีย์ที่ได้มาตรฐาน<br>5.มีปราชญ์ชาวบ้านและภูมิปัญญาท้องถิ่นที่หากหลายสาขา<br>6.การมีเครือข่ายที่เข็มแข็งทั้งในและต่างประเทศ<br>7.เป็นศูนย์กลางการศึกษาทุกระดับ | 1.ขยายฐานผู้รับบริการในกลุ่มตลาดอาเซียนจากโอกาสในการเป็นศูนย์กลางด้านการรักษาพยาบาลของภูมิภาคและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ<br>2.การเปิดเวทีการค้า สร้างมีโอกาสในการส่งออกสินค้าOTOP ไปต่างประเทศ<br>3.นโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมการศึกษา มีโอกาสในการไปเปิดหลักสูตรในต่างประเทศ<br>4.การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนและกลุ่มจังหวัดในการพัฒนาการขนส่งและระบบราง<br>5.กระแสความต้องการบริโภคสินค้าเกษตรอินทรีย์เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง<br>6. นโยบายของรัฐบาลด้านพลังงานทดแทน มีการพัฒนานวัตกรรมด้านพลังงานทดแทน |
| | การเป็นศูนย์กลางด้านบริการสุขภาพและการขนส่ง | | |
| ด้านปฏิบัติการ | การให้บริการแก่ประชาชนที่สะดวกรวดเร็วโดยเทคโนโลยีที่ทันสมัย | | |
| ด้านทรัพยากรบุคคล | มีความเป็นมืออาชีพและสรรถนะที่สูง | | |
| ด้านชุมชน | การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ | | |

EXAMPLE

| การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | กลยุทธ์/โครงการ/กิจกรรม | ตัววัด | เป้าหมาย | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (ทุกด้าน) | 1.<br>2. | 1.<br>2.<br>3. | | | | |
| ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ | 1.<br>2. | 1.<br>2.<br>3. | | | | |
| โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ | 1.<br>2. | 1.<br>2.<br>3. | | | | |
| ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ | 1.<br>2. | 1.<br>2.<br>3. | | | | |
| ตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในผลผลิตและบริการ | 1.<br>2. | 1.<br>2.<br>3. | | | | |

## 2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

GOAL
ระบบราชการ 4.0

### Basic

**กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง**

กำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการและการเปลี่ยนแปลง

- แสดงแผนที่ยุทธศาสตร์
- มีตัวชี้วัดที่ตอบสนองเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ เช่น ตัววัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจ พื้นที่/ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัดกลุ่มจังหวัด
- ตัววัดที่สะท้อนการบรรลุวิสัยทัศน์

### Advance

**วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ**

มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

- มีตัวชี้วัดที่มีผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ
- มีตัวอย่างวิเคราะห์ผลกระทบของตัวชี้วัด เช่น รายได้จากการท่องเที่ยว (เพิ่ม/ลด) มีการปรับเป้าหมายอย่างไร
- วิเคราะห์อัตราการส่งออกผลผลิตทางการเกษตร (ปรับเป้าหมาย/ขยายโอกาส)

### Significance

**วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม**

มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เพื่อเตรียมแผนรองรับ

- ระบุความเสี่ยงระดับองค์กรที่เกิดขึ้นและมีกลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สอดคล้องกับตัววัดที่กำหนดขึ้น)
- แสดงแผนรองรับการเปลี่ยนแปลง

## 2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน

GOAL
ระบบราชการ 4.0

| Basic | Advance | Significance |
|---|---|---|
| **แผนครอบคลุมทุกส่วน ชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ** | **แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน** | **บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร การใช้ทรัพยากรการใช้ข้อมูลร่วมกัน** |
| แผนปฏิบัติการรองรับยุทธศาสตร์ทุกด้าน ครอบคลุมทุกส่วนงานถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การมีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิผล | วิเคราะห์และกำหนดจุดสำคัญที่มีความจำเป็นต้องทุ่มเททรัพยากรลงไป อาจจะพิจารณาจากพันธกิจหลักของจังหวัดที่ได้มีการวิเคราะห์ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบเพื่อจะได้ทุ่มงบประมาณหรือทรัพยากรลงไปในจุดที่สำคัญและเร่งด่วน | แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ 1.แผนด้านบุคคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังรองรับการเปลี่ยนแปลง 2.แผนการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความต้องการด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี 3.แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก |
| • คณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการ<br>• ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลัก<br>• ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน<br>• การสื่อสารถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับ<br>• ตัวอย่างแผนปฏิบัติการ<br>• การติดตามผล | • ตัวอย่างการนำเทคโนโยลีมาปรับปรุงการให้บริการ การลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำ<br>• การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน<br>• ผลการวิเคราะห์ว่าทำน้อยได้มากอย่างไร | • สร้างความเข้มแข็งและพัฒนาเครือข่าย<br>• แผนนพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ (MICE+SMART CITY)<br>• แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกัน<br>• การทำงานผ่านเครือข่าย (เช่น หมอดิน) |




ทำมากได้น้อย
(งบประมาณไม่จำกัด
ทรัพยากรมีมาก
เวลาไม่จำกัด)

ทำน้อยได้มาก
(งบประมาณมีจำกัด
ทรัพยากรมีจำกัด
เวลามีจำกัด)



# 2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหาและการรายงานผล

GOAL
ระบบราชการ 4.0

Basic | Advance | Significance

## การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว กำกับติดตามผลงานที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย

- มีระบบการติดตามรายงานผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ (1ปี และ 4 ปี)
- รายงานสถานการณ์บรรลุเป้าหมาย
- ตัวอย่างการแก้ไขปรับปรุงหรือยกระดับผลการดำเนินงาน
- ตัวอย่างการรายงานต่อสาธารณชน

## การคาดการณ์ การแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดทั้งในกรณีที่ไม่บรรลุผลหรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

- ตัวอย่างผลจากการคาดการณ์
- การปรับแผนเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- ตัวอย่างการปรับแผน(เรื่องใด)
- สถานการณ์ที่บังคับให้เปลี่ยนแผน

## ปรับแผนตอบสนองได้ทันเวลาเชิงรุก มีประสิทธิผล

ติดตามสถานการณ์และสามารถวิเคราะห์ปัญหา มีการเตรียมความพร้อมและแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีตามต้องการ

- สถานการณ์ที่อาจจะบังคับให้เปลี่ยนแผน
- การวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนส่งผลต่อการไม่บรรลุเป้าหมายและตัววัดสำคัญ
- การรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ
- แผนแก้ปัญหาเชิงรุก (ระบุเรื่องที่แก้ไข)

| พันธกิจ | ตัววัด | เป้าหมาย | ผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ | ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม (ทั้งทางตรงและทางอ้อม) | มาตรการส่งเสริมแก้ไข |
|---|---|---|---|---|---|
| ส่งเสริมการเกษตร | มูลค่าของการส่งออกสินค้าเกษตรแปรรูป | เพิ่มขึ้นร้อยละ 10ต่อปี | การขยายตัวด้านเศรษฐกิจ | เศรษฐกิจตกต่ำ/ราคาผันผวน/ภัยแล้ง | |
| ส่งเสริมการท่องเที่ยว | รายได้จากการท่องเที่ยว | เพิ่มขึ้นร้อยละ 20ต่อปี | การเติมโตทางเศรษฐกิจ การหมุนเวียนเงิน | การจ้างงาน/แรงงานต่างด้าว/การลงทุนสินทรัพย์/การติดต่อของโรคระบาด/อาชญากรรม | |

# สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์การ (Toolkit) : หมวด 2

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

# 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง

GOAL
ระบบราชการ 4.0

## Basic

**ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง**

มีช่องทางการรับฟังและนำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันโดยรวบรวมข้อมูลจาก

- กระบวนการค้นหาความต้องการที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิธีการการรับฟังและการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุมระดมความคิดเห็น แบบสอบถาม การอบรม สัมมนา เว็บไซต์
- สารสนเทศที่ได้และการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## Advance

**วิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังใหม่**

ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆเพื่อค้นหาและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปแบบ Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความเพื่อตอบสนองความต้องการ

- เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ (เช่น Mobile Application หรือ Facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว)
- ตัวอย่างสารสนเทศที่ได้จากช่องทางดังกล่าว
- ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการจากสิ่งที่รับฟังและเรียนรู้

## Significance

**ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต**

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์การเพื่อวิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ

- ตัวอย่างสารสนเทศที่ได้จากวิเคราะห์
- ตัวอย่างนโยบายเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการจากสิ่งที่วิเคราะห์ เช่น แผนเฝ้าระวังสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือแผนการปรับปรุงที่สำคัญ/การออกมาตรการต่างๆ

EXAMPLE

| กลุ่ม | วิธีการรับฟัง | ความถี่ | สารสนเทศที่ได้จากการรับฟัง | การนำไปใช้ประโยชน์ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|---|
| ผู้รับบริการ | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ผู้รับบริการในอนาคต | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

EXAMPLE

| กลุ่ม | วิธีการประเมินความพึงพอใจ | การประเมินความผูกพัน | วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจ | ผลการประเมิน | การนำข้อมูลไปปรับปรุง (ตัวอย่าง) | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **ผู้รับบริการ** | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

*ความไม่พึงพอใจอาจจะใช้แบบสอบถาม (คำถามปลายเปิด) การสังเกตุ ข้อร้องเรียน การ Focus group

# 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

GOAL
ระบบราชการ 4.0

## Basic

**การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก**

มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน

- วิธีการประเมินความพึงพอใจ
- วิธีการประเมินความผูกพัน
- ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์การ

## Advance

**วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาเชิงรุก**

นำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก

- ตัวอย่างผลการประเมินความพึงพอใจ
- ตัวอย่างผลการประเมินความผูกพัน
- ตัวอย่างการปรับปรุงตามผลการประเมิน (การปรับปรุงที่สำคัญ)

## Significance

**บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผนและการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ**

บูรณาการข้อมูลจากผลจากหน่วยงานต่างๆเพื่อนำมาแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น

- แสดงปัญหาและความต้องการ
- แนวทางแก้ไขและบูรณาการกับหน่วยงานอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- ตัวอย่างการสร้างนวัตกรรมตอบสนองสิ่งที่ยังไม่พึงพอใจหรือเป็นความต้องการที่สำคัญ

# 3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม

GOAL
ระบบราชการ 4.0

## Basic

**การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก**

มีการทบทวนและการปรับปรุงการบริการ มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

- ตัวอย่างการปรับปรุงการบริการ
- ช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการ
- วิธีถ่ายทอดการปฏิบัติไปยังคนทำงานที่เกี่ยวข้องทุกพื้นเพื่อให้บริการได้ถูกต้องและจริงจัง

## Advance

**ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม**

สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนอง
- ความต้องการภาพรวม
- ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้

- วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการจำแนกตามกลุ่มต่างๆ และมีการกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการหรือการพัฒนานวัตกรรมเฉพาะกลุ่มนั้นๆ เช่น กลุ่มอาชีพ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้ด้อยโอกาส (กลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ)

## Significance

**สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล**

สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล

- วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะบุคคลและมีการกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการหรือการพัฒนานวัตกรรมเฉพาะเป็นรายบุคคลได้ เช่น ระบบออนไลน์ให้บริการสอบถามหรือตรวจสอบข้อมูล การนัดคิวรับบริการล่วงหน้า โปรแกรมคำนวนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

# 3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว

GOAL
ระบบราชการ 4.0

## Basic

**กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิผล**

มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มาตรฐานและขั้นตอนที่เข้าใจง่าย และเผยแพร่ให้ทราบ

- ช่องทางการร้องเรียน
- มาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการ

## Advance

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองอย่างมีประสิทธิผล**

มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ทันการณ์ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)

- เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงาน
- ตัวอย่างการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)
- ความรวดเร็วในการแก้ไข
- การติดตามความคืบหน้าในการร้องเรียนหรือสถานะการจัดการข้อร้องเรียน

## Significance

**ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ**

มีข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน การวิเคราะห์สรุปปัญหา สาเหตุ การสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ

- สถิติข้อร้องเรียน
- การแก้ไขข้อร้องเรียนที่ทันเวลา
- อัตราการลดลงของข้อร้องเรียน (ร้องซ้ำๆ)

# 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 การจัดการความรู้

## 4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิผล

GOAL
ระบบราชการ 4.0

### Basic

**การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**

การวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ นำข้อมูลมาใช้ในการติดตามการปฏิบัติงานและใช้สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล

- มีเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บตัววัด
- ตัวอย่างชี้วัดที่สำคัญ ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ
- ตัวอย่างสารสนเทศที่นำไปใช้ เช่น
  1.ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
  2.การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
  3.การใช้ประโยชน์/ สร้างการรับรู้ ต่อประชาชน

### Advance

**ระบบจัดการข้อมูล มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย**

ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และพร้อมใช้คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิผล

- ข้อมูลมีประสิทธิภาพ มีปลอดภัย น่าเชื่อถือ
- พร้อมใช้งานและข้อมูล ทันสมัย
- สะดวกต่อผู้ใช้งาน
- การให้บริการข้อมูลผ่านระบบออนไลน์หรือออกแบบให้เหมาะสมผู้ใช้งาน
- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปสู่ดิจิทัล
- ข้อมูลสารสนเทศอยู่ภายใต้ platform เดียวกันเพื่อให้สะดวก ต่อผู้ใช้ทุกกลุ่ม

### Significance

**การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอ**

มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการและนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะโดยไม่ต้องร้องขอและในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

- ชื่อข้อมูลสารสนเทศที่นำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถ นำไปเผยแพร่ในรูปแบบ ที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณ
- แหล่งอ้างอิงการเผยแพร่ข้อมูล
- มีการเชื่อมต่อฐานข้อมูล กับส่วนกลางหรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน ข้อมูลแบบบูรณาการ

# 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อการแก้ปัญหา




## Basic

**การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ**

- การวิเคราะห์ข้อมูล และตัววัดทุกระดับ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมาย
- มีกลไกที่ใช้ในการติดตามงานเพื่อแก้ไขปัญหาของกระบวนการต่าง ๆ ในหน่วยงาน
- ตัวอย่างการวิเคราะห์จากตัววัดที่สำคัญ

## Advance

**เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์**

- วิเคราะห์ข้อมูลทุกตัววัดและปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมาย/ คู่เทียบ
- ผลการเปรียบเทียบเป็นอย่างไร
- วิเคราะห์ปัญหาสาเหตุตัววัดที่กำกับติดตาม (เช่น โรคซึมเศร้า โรคระบาด มลพิษ สารเคมี)
- กำหนดนโยบายการแก้ไขปัญหา
- นำไปการปรับยุทธศาสตร์ (อะไร)

## Significance

**เชื่อมโยงผลในทุกระดับ เพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ที่เกิด**

- นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ปัญหาที่พบ
- นำเทคโนโลยีเพื่อติดตามตัววัดสำคัญในภาพ
- ตัวอย่าง เช่น กรมบัญชีกลาง ตรวจสอบการใช้จ่ายเงินภาครัฐ ผู้บริหารสามารถติดตามผลตัววัดในระดับประเทศในระบบ GFMIS และ e-GPผ่าน Smartphone
- ข้อมูล real-time ที่ต้องการ

# 4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล

GOAL
ระบบราชการ 4.0

## Basic

การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนาและต่อยอด

มีกระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปทำประโยชน์ต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน

- รวบรวมเป็นคู่มือหรือเอกสาร
- จัดทำเป็นฐานข้อมูลองค์ความรู้
- จัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติด้านต่างๆ ซึ่งเกิดจากการองค์ความู้
- อื่น ๆ เช่น ศูนย์การเรียนรู้

## Advance

วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม

มีกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้ที่เชื่อมโยงกับภายนอกองค์การและนำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม

- องค์ความรู้ที่รวบรวมจากภายนอก
- วิธีการรวบรวมหรือได้มา
- นำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม
- ต่อยอดเป็นนวัตกรรม (คืออะไร)

ท่องเที่ยว โอท็อป เกษตร อาหาร ป่าชุมชน หัตถกรรม ประเพณี วัฒนธรรม โมเดลความรู้

## Significance

นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน

นำองค์ความรู้ไปแก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) และการพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือรูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน

- องค์ความรู้จากภายนอกที่นำไปแก้ปัญหา
- ต่อยอดเป็นนวัตกรรม (คืออะไร)
- การขยายผลองค์ความรู้
- สร้างมาตรฐานใหม่

# 4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

GOAL
ระบบราชการ 4.0

## Basic

วางแผนปรับรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

- แผนรองรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นระบบดิจิทัล
- แผนการติดตามตัววัดสู่ระบบดิจิทัล (ตัววัดอะไร)
- การเตรียมคนให้พร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล

## Advance

มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน

- การวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล
- การวางแผนการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์
- การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล และการปฏิบัติการบนไซเบอร์
- การจัดการระบบข้อมูลตามมาตรฐานสากล (ถ้ามี)

## Significance

ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ ลดต้นทุน และรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิผล

- ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุน (ลดอย่างไร)
- ตัวอย่างการนำมาใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ด้านการบริหารจัดการองค์การ(ใช้แล้วดีอย่างไร)
- เช่น การพัฒนา Mobile Application เตือนภัยแบบ real-time การติดตามแผนงานบนแผนที่GIS ธุรกิจแบบ e-Business

# 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)<br>➢ การบริหารความต่อเนื่องในภาวะวิกฤต (Continuity management) | ➢ Technology Application |

## หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

### 5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

GOAL
ระบบราชการ 4.0

| Basic | Advance | Significance |
|---|---|---|
| การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ | ระบบการประเมินผลงาน และความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และบรรลุยุทธศาสตร์ | นโยบายการจัดการบุคลากรสนับสนุนการทำงานให้มีคล่องตัว รองรับการเปลี่ยนแปลง |
| • มีการประเมินขีดความสามารถ และ อัตรากำลังด้านบุคลากรที่หน่วยงาน จำเป็นต้องมีในแต่ละระดับเพื่อตอบสนองต่อบทบาทภารกิจ ยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลง ทั้งในปัจจุบันและอนาคต<br>• มีการวางแผนกำลังคนตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และการปฏิบัติงานในปัจจุบัน<br>• แผนตอบสนองความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล | • มีแผนอัตรากำลัง<br>• แผนเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต<br>• มีระบบการประเมินผล บุคลากรด้านการ ทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส<br>• เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการวางแผนการพัฒนา และกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตน<br>• การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับบุคคล | • การเสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและ ตัดสินใจ<br>• การส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม เพื่อให้บุคลากร ริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับแนวทางการทำงาน ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สอดรับกับภารกิจและความท้าทายในปัจจุบัน<br>• ลดขั้นตอนในการรายงาน<br>• ขยายกรอบในการตัดสินใจ |

# 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

GOAL
ระบบราชการ 4.0

## Basic

สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน สร้างความร่วมมือ

- มีการสร้างบรรยากาศการทำงานและสภาพแวดล้อมสามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์การ เช่น ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความปลอดภัย ปรับปรุงสถานที่ทำงาน
- Smart office (มีการนำเทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวย ความสะดวกภายในองค์การ)
- การสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพสูง
- มีการจัดสรรทรัพยากรหรือจัดทำ ระบบการทำงานที่คำนึงถึงคุณภาพ ชีวิตของบุคลากร หรือตามความต้องการของแต่ละ กลุ่มบุคลากร

## Advance

สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน

- มีมาตรฐานการทำงานของบุคลากร
- มีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการบริหารจัดการ
- กระบวนการทำงานมีจริยธรรม ตรวจสอบได้
- มีการมอบอำนาจและขอบเขต
- มีการทำงานเป็นทีมเพื่อผลสำเร็จของงานและแก้ปัญหาร่วมกัน
- มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร

## Significance

เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง คล่องตัว ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก แก้ปัญหาที่ซับซ้อน

- มีกระบวนการสร้างความร่วมมือ กับทั้งภายในและภายนอกในลักษณะทีมสหสาขาวิชา เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาเป็นทีม สมรรถนะสูง สามารถ แก้ปัญหา ที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิผลยกตัวอย่างการดำเนินการ ที่สำคัญ

ยกตัวอย่างการจัดตั้งคณะทำงานหรือทีมงานที่มีลักษณะทีมสหสาขาวิชาในการร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (ระบุว่าเรื่องใด) และการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนเรื่องใด ผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร

# 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและความร่วมมือ

GOAL
ระบบราชการ 4.0

## Basic

สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม และสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรม

- ปลูกฝังค่านิยมในการทำงาน
- สร้างกลไกจูงใจกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม
- มีการกำหนด สื่อสาร ถ่ายทอด เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การในการทำงานแบบมืออาชีพเพื่อให้ เกิดการปฏิบัติในทุกระดับ (การอบรมพัฒนาให้มีความรู้และเป็นคนเก่ง)
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- สร้างบรรยากาศให้เกิดนวัตกรรม

## Advance

ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการดำเนินงานที่ดี

- มีการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร
- ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ
- การหาสาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
- แก้ไขและออกแบบกระบวนการที่เหมาะสมสอดคล้องกับการมีผลปฏิบัติงานที่ดี

## Significance

มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

- มีกระบวนการในการปรับ แนวคิด (mindset) ของข้าราชการ ในทุกระดับ เพื่อให้เป็นผู้ประกอบการภาครัฐที่มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างคุณค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม
- สร้างวัฒนธรรมหรือค่านิยมองค์กรเพื่อเป็นหลักยึดในการทำงาน หรือการจูงใจด้านอื่นๆ

## 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

GOAL
ระบบราชการ 4.0

### Basic

**พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล**

- สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย
- อบรมให้ความรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม
- ความรู้ในการทำงานสอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์
- ด้านความรู้และทักษะทางด้าน ดิจิทัล นวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ
- ด้านการบริหาร การแก้ปัญหา ความสามารถในการตัดสินใจ ภาวะผู้นำ การทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือทักษะทางด้านอารมณ์อื่น ๆ
- จัดหลักสูตรการอบรม ให้เป็นปัจจุบันและมีการทบทวน ระบบ การพัฒนา บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

### Advance

**เพิ่มพูน สั่งสมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ**

- แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองต่อภารกิจ สมรรถนะหลัก หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- ประเมินประสิทธิการเรียนรู้ให้ข้อมูลป้อนกลับหลังอบรม
- สำรวจความต้องการในการอบรม
- เปิดโอกาสให้เสนอหลักสูตรที่ขอเข้าร่วมได้ตามความเหมาะสม
- มีหลักสูตรการพัฒนาผู้นำระดับต่างๆ

### Significance

**พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจพร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน**

- การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย
- การพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิกฤต (Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน

# สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์การ (Toolkit) : หมวด 5



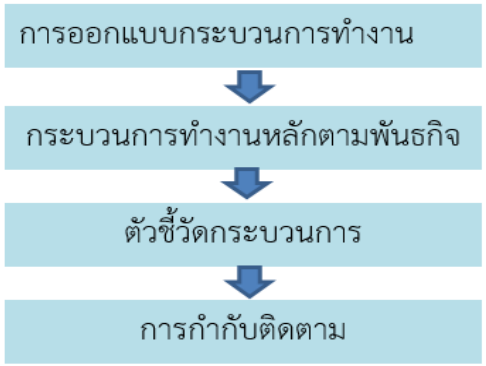
| | Basic | Advance | Significance |
|---|---|---|---|
| 5.1 การจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ | ➢ Workforce Planning | ➢ Actionable KPI | ➢ Business Process Digitization<br>➢ Virtual Classroom<br>➢ Web Conference |
| **5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์** | ➢ Diversity management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

## หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

### 6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

GOAL
ระบบราชการ 4.0

| Basic | Advance | Significance |
|---|---|---|
| ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด | ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล | การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ |
| • แนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชนและไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม<br>• กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น | • การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย<br>• การติดตามควบคุมกระบวนการโดยการใช้ข้อมูลร่วมกับเครือข่ายจากภายนอก | • ตัวอย่างการติดตามโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว ฉับไว |



EXAMPLE

# วิสัยทัศน์

## เป้าประสงค์ /เป้าหมายหลัก

| พันธกิจ | ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ | ชื่อกระบวนการทำงานหลัก | ตัววัดส่งผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม | | | การออกแบบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ตัววัดควบคุม | ตัววัดผลลัพธ์ของกระบวนการ | เป้าหมายตัววัด | ผู้เกี่ยวข้อง | ขั้นตอนการทำงาน | เทคโนโลยีที่เข้ามาช่วย | นวัตกรรมและการปรับปรุง | แนวทางการลดต้นทุน |
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |

| Collaboration<br>เครือข่าย | Innovation<br>นวัตกรรม | Digitalization<br>ดิจิทัล |
|---|---|---|

EXAMPLE

# ตัววัดส่งผลกระทบต่อ
# เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

| พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ความต้องการของ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กระบวนการสร้าง คุณค่า | ข้อกำหนดที่สำคัญ | ตัววัดควบคุม กระบวนการ (Lead Indicator) *ระหว่างทาง/ใช้พยากรณ์ คาดการณ์ได้ | ตัววัดผลการ ดำเนินการ (Lag Indicator) *ผลลัพธ์สุดท้าย |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

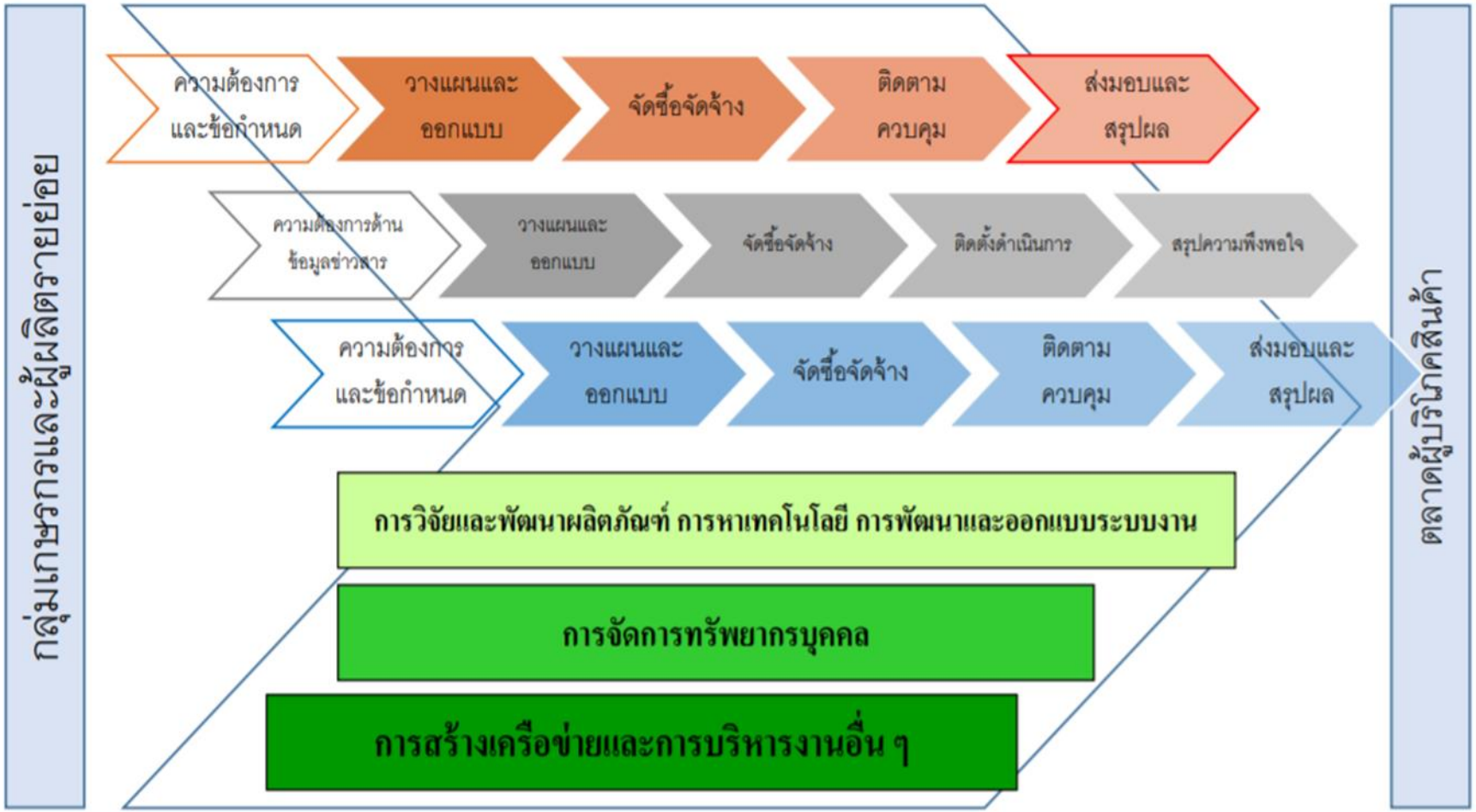
หมายเหตุ : ที่มาของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ

1.ความต้องการของผู้รับบริการ 2.ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.ข้อกำหนดด้านกฎหมาย

4.ประสิทธิภาพของกระบวนการ 5.ความคุ้มค่า การลดต้นทุน

# การออกแบบกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ

EXAMPLE





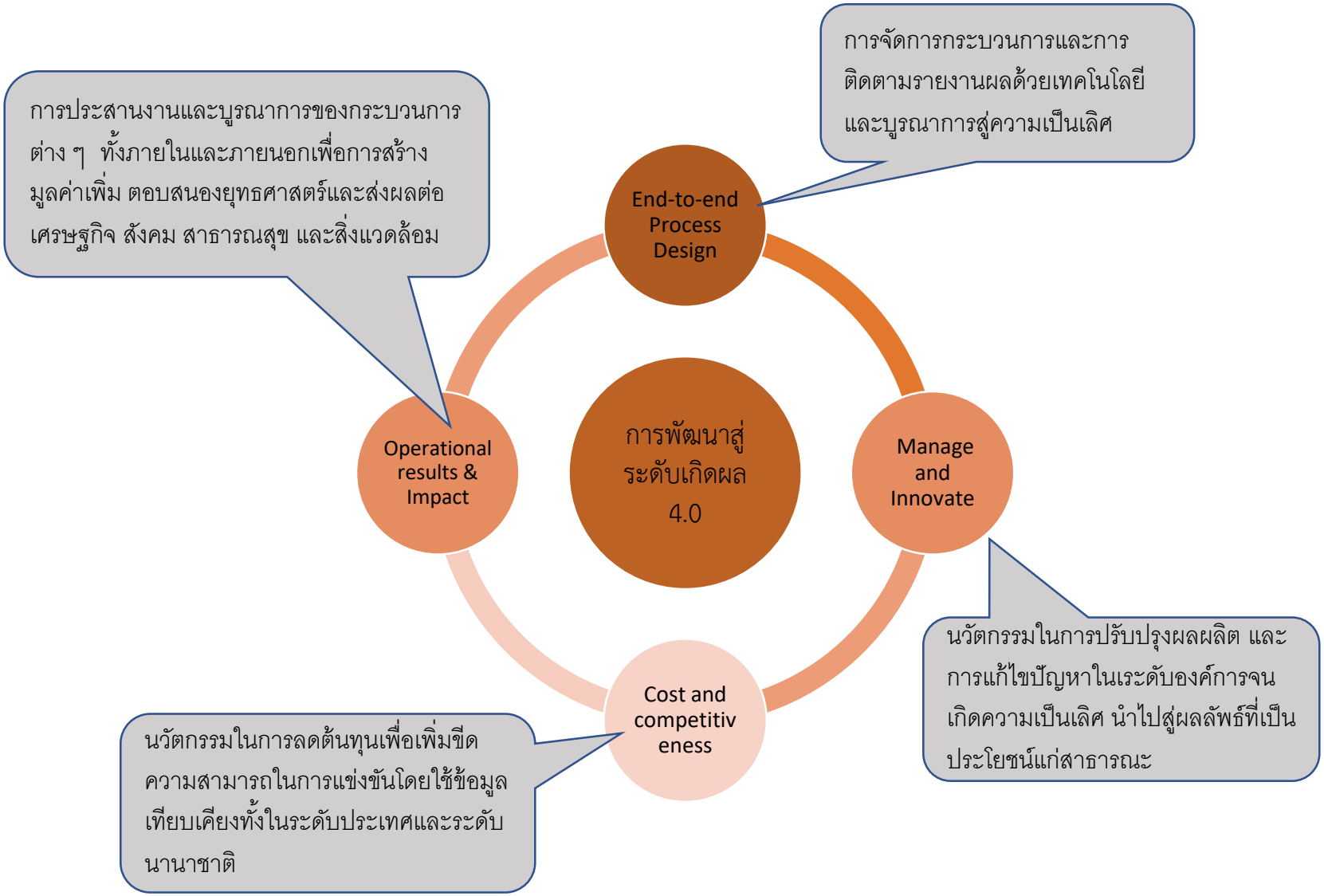

- กระบวนหลัก: ตอบสนองพันธกิจ และสร้างผลผลิตที่มีคุณค่าตามภาระหน้าที่และตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายนอก
- กระบวนสนับสนุน: ตอบสนองความต้องการและความจำเป็นในการบริหารจัดการขององค์กร สร้างผลผลิตและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใน

# กระบวนการสนับสนุน




1) บริหารงบประมาณ การเงิน การคลัง การพัสดุ
2) บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล
3) พัฒนาระบบราชการ พัฒนากฎหมาย
4) การสื่อสารภายใน
5) การสื่อสารภายนอก
6) การบริหารยุทธศาสตร์
7) การบริหารความเสี่ยง
8) งานบริการของฝ่ายบุคคล
9) การเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
10) ระบบการบริหารจัดการภายในและการกำกับดูแลตนเองที่ดี




การประสานงานและบูรณาการของกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม ตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
การจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลด้วยเทคโนโลยีและบูรณาการสู่ความเป็นเลิศ
End-to-end Process Design
Operational results & Impact
การพัฒนาสู่ระดับเกิดผล 4.0
Manage and Innovate
Cost and competitiveness
นวัตกรรมในการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ
นวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และการแก้ไขปัญหาในเระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะ

## 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ

GOAL
ระบบราชการ 4.0

| Basic | Advance | Significance |
|---|---|---|
| บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน | สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร | นวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ |
| • กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ<br>• มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการให้ดีขึ้น<br>• การลดขั้นตอนและระยะเวลา<br>• การรวมศูนย์ให้บริการ<br>• การออกแบบการทำงานใหม่ | นำระบบเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้เพื่อการดำเนินการงาน<br>1. การกำกับติดตามตัวชี้วัด<br>2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน<br>การออกแบบกระบวนการทำงาน กระบวนการหลัก+กระบวนการสนับสนุน<br>ตัวชี้วัดกระบวนการ<br>ผู้รับผิดชอบในการติดตาม<br>ปัญหา อุปสรรค<br>การปรับปรุง/นวัตกรรม | • การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ<br>• การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง<br>• ผลงานโดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการทำงานร่วมกันและใช้เทคโนโลยี |




- ระบบการยื่นและคืนภาษี (กรมสรรพากร)
- ระบบ Agri-map บนโมไบล์ (กรมพัฒนาที่ดิน)
- การใช้ QR code ในการ download เอกสารการประชุมต่าง ๆ
- การใช้โปรแกรมจองคิวการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- ระบบฐานข้อมูลสุขภาพประชากรไทย (e-Health)
- การนำระบบข้อมูลด้านการเกษตรมาแสดงบนอุปกรณ์ Smartphone และ Tablet
- การดูแลติดตามผู้ป่วยโรคบางชนิดเป็นรายบุคคล เช่น เบาหวาน (สาธารณสุขขอนแก่น)



# 6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

GOAL
ระบบราชการ 4.0

## Basic

วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน

- มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม
- มีการวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว

## Advance

กำหนดนโยบายการลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยีและใช้ทรัพยากรร่วมกัน

- การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน
- การติดตามผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ

## Significance

ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน
- การใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติเพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

# 6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

GOAL
ระบบราชการ 4.0

## Basic

ติดตามควบคุม
ประสิทธิผลกระบวนการหลัก
และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์

- การติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ เช่นตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแล สาธารณสุข และสาธารณภัย เป็นต้น
- มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ในมิติต่างๆเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

## Advance

การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลด
ผลกระทบจากความเสี่ยง การ
เตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์

- มีการกำหนดตัวชี้วัดใน การติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ
- เตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

## Significance

บูรณาการกระบวนการต่าง ๆทั้ง
ภายในและภายนอก เพื่อ
ตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผล
ต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม

- ประสานงานทั้งภายในภายนอกเพื่อการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ (บูรณาการทำงานหรือแก้ปัญหาร่วมกัน)
- มีผลลัพธ์โดยรวมที่โดดเด่นที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ

# สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์การ (Toolkit) : หมวด 6



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

# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



# 7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

| รายการ | ตัวอย่าง |
|---|---|
| ตัววัดตามภารกิจหลัก** | รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน<br>รายได้จากการจำหน่วยผลิตภัณฑ์ชุมชน<br>รายได้จากสินค้าเกษตรแปรรูป /เกษตรอินทร์/เกษตรปลอดสารพิษ |
| ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล | รายได้จากการท่องเที่ยว<br>ร้อยละของขยะมูลฝอยที่ได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง<br>ร้อยละที่ลดลงของการเกิดคดีอาชญากรรมในพื้นที่<br>ร้อยละของหมู่บ้านที่ผ่านเกณฑ์การจัดระดับหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง |
| การดำเนินการด้านกฎหมาย | ร้อยละของการจับกุมผู้ดำเนินการผิดกฎหมาย<br>ร้อยละการจับกุมของคดีอาชญากรรม<br>จำนวนพื้นที่ป่าไม้ที่ทวงคืนได้<br>ร้อยละของคดีพิเศษที่ดำเนินการแล้วเสร็จ<br>สัดส่วนจำนวนคดีที่จับกุมได้ต่อคดีที่รับแจ้งเพิ่มขึ้น<br>อัตราแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้ทำงาน |

| รายการ | ตัวอย่าง |
| --- | --- |
| ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์** | <u>ด้านการเกษตร</u><br>จำนวนเกษตรกรที่มีขีดความสามารถสูง<br>จำนวนฐานการเรียนรู้ด้านการเกษตร/ฐานการเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง<br>จำนวนพันธุ์พืชที่ได้รับการคุ้มครอง/ได้รับการพัฒนา<br>จำนวนสินค้าเกษตร อาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย<br><u>ด้านการท่องเที่ยว</u><br>รายได้ของวิสาหกิจชุมชนเพิ่มขึ้น<br>จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น (ไทย ต่างประเทศ)<br>ค่าใช้จ่ายต่อคนของของท่องเที่ยว<br><u>ด้านอุตสาหกรรม</u><br>รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการ<br>ผลิตภัณฑ์รายการใหม่ที่พัฒนาขึ้นและจำหน่ายในตลาด(ในประเทศและต่างประเทศ)<br>ร้อยละของสถานประกอบการอุตสาหกรรมสีเขียว<br>ร้อยละของสถานประกอบการที่ปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตโดยใช้เทคโนโลยีสะอาดและนวัตกรรม |
| การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ เช่นการบรรลุตัววัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น | ร้อยละของผลผลิตสินค้าเกษตรที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริม<br>ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง<br>อันดับความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศไทยด้านผลิตภาพแรงงาน<br>อันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business)<br>ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอรัปชั่น<br>อันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (WEF) |

## 7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

| รายการ | ตัวอย่าง |
|---|---|
| ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | ร้อยละความพึงพอใจของ (เกษตรกร นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ กลุ่มแรงงาน อาสาสมัคร ผู้นำชุมชน ประชายน |
| ตัววัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือ** | ร้อยละของครัวเรือนที่ให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะครัวเรือน<br>จำนวนเครือข่ายจิตอาศัยที่ทำหน้าที่ในการเฝ้าระวังเตือนภัย<br>ร้อยละของเกษตรที่เป็น Smart Farmer<br>ปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนที่นำกลับมาใช้ประโยชน์<br>ร้อยละของผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.)<br>จำนวนอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชนหรือหมู่บ้าน<br>จำนวนชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ (ไม่โกง /ขยะ/สุขภาพชุมชน/ออกกำลังกาย/ยาเสพติด/การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ)<br>จำนวนชุมชนที่เข้าร่วมโครงการบำบัดน้ำเสียชุมชน<br>จำนวนเครือข่ายภาคประชาชนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาครัฐที่เพิ่มขึ้น<br>จำนวนชุมชนเครือข่ายเตือนภัยจังหวัด<br>จำนวนเกษตรที่นำเอาองค์ความรู้ไปใช้ในพัฒนาหรือเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร |

## 7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

| รายการ | ตัวอย่าง |
|---|---|
| ผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ | ร้อยละของผู้มีรายได้น้อยที่สามารถใช้สิทธิ์สวัสดิการแห่งรัฐภายในวันที่ 1 ต.ค. 60<br>อัตราการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่เพิ่มขึ้นของเกษตรกรภายใต้โครงการประชารัฐ |
| ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้ | สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นผ่านช่องทางการบริการแบบออนไลน์และการใช้Smart phone application (ช่องทางใหม่) |
| การแก้ไขเรื่องร้องเรียน | ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด<br>ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ<br>ร้อยละของความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน |

## 7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

| รายการ | ตัววัด |
|---|---|
| จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร** | จำนวนระบบสารสนเทศที่ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นภายในส่วนราชการ<br>จำนวนโครงการ R2R ที่ส่งเพื่อการประกวด<br>จำนวนรางวัลด้านนวัตกรรมระดับบุคคลและกลุ่มงาน<br>จำนวนโครงการวิจัยต่อบุคลากรที่มีการดำเนินการจนสำเร็จตามแผน |
| การเรียนรู้และผลการพัฒนา** | ร้อยละของบุคลากรที่มีผลประเมินระดับดีเด่น<br>ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะเพิ่มขึ้น<br>ร้อยละของผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำผ่านเกณฑ์การประเมิน<br>ความรู้ตามที่กำหนด<br>จำนวนบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้และทักษะด้านต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น<br>จำนวนงานวิจัยหรือองค์ความรู้ที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์ |

## 7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

| รายการ | ตัววัด |
|---|---|
| ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน | ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการเตรียมความพร้อมเพื่อให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น<br>ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับเลื่อนขั้นให้ดำรงตำแหน่งตามแผนในเวลาที่กำหนด |
| จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ | จำนวนบุคลากรที่ได้รับอนุมัติให้เป็นกรรมการหรือผู้ทรงคุณวุฒิในหน่วยงานภายนอก<br>จำนวนบุคลากรที่ได้รับเชิญให้ไปถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเครือข่ายภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ |
| จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน | จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา<br>จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน<br>จำนวนบุคลากรที่เป็นบุคคลค้นแบบด้านจิตอาสา<br>จำนวนบุคลากรที่เป็นเครือข่ายอาสาสมัครในด้านต่างๆ |

## 7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

| รายการ | ตัวชี้วัด |
|---|---|
| จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก** | จำนวนกระบวนงานที่ได้รับรางวัล<br>รางวัลการบริหาร 5ส จากหน่วยงานระดับชาติ<br>รางวัลเลิศรัฐสาขาการบริการภาครัฐ/รางวัลเลิศรัฐสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม |
| จำนวน Best practice** | คะแนนการประเมินความโปร่งใสจากหน่วยงานภายนอก (ในระดับดีขึ้นไป)<br>ร้อยละของมาตรการที่สามารถดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี<br>จำนวนรางวัลความเป็นเลิศด้านการพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ<br>จำนวนรางวัลด้านความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง |
| จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง | จำนวนรางวัลเพชรวายุภักดิ์ (กระทรวงการคลัง) |
| การจัดอันดับในระดับนานาชาติ | อันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ<br>ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน |
| จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก | รางวัลผู้บริหารดีเด่น รางวัลนักวิจัย/นักพัฒนาดีเด่น |

## 7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

| รายการ | ตัววัด |
|---|---|
| การบรรลุผลของตัววัดร่วม** (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน) | มูลค่าการค้าชายแดนและมูลค่าผ่านแดน<br>อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน<br>ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง<br>สัดส่วนต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ GDP |
| ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ | มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรม<br>มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคการเกษตร<br>มูลค่าเพิ่มของสินค้าที่ส่งขายต่างประเทศ (การเติบโต)<br>มูลค่าสินค้าชายแดน<br>มูลค่าผลผลิตสินค้าเกษตรอินทรีย์ |

| รายการ | ตัววัด |
| --- | --- |
| ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม | อัตราที่ที่เพิ่มขึ้นของประชาชนที่เข้าถึงสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน<br>จำนวนที่เพิ่มขึ้นของประชาชนที่มีความรู้และศักยภาพในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย<br>ระดับคุณภาพน้ำ<br>จำนวนที่เพิ่มขึ้นของครัวเรือนหรือชุมชนที่มีรายได้จากการส่งเสริมอาชีพ<br>จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี<br>ร้อยละคนพิการได้รับการดูแลจากคนในครัวเรือน ชุมชน หรือภาครัฐ |
| ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข | จำนวนชุมชนปลอดสิ่งเสพติดและอบายมุข<br>จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นชุมชนต้นแบบด้านการป้องกันสุขภาพแบบองค์รวม<br>อัตราผู้เสียชีวิตจากโรคติดต่อ/โรคระบาด/ไข้เลือดออก<br>จำนวผู้ป่วยนอกในกลุ่ม GMS เข้ามาใช้บริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุขเพิ่มขึ้น |
| ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม | มูลค่าเพิ่มของการใช้สมุนไพรเพิ่มขึ้น<br>จำนวนที่เพิ่มขึ้นของเกษตรกรหรือชุมชนที่ได้ใช้ประโยชน์จากการพัฒนาแหล่งน้ำ<br>จำนวนพื้นที่ชลประทานและแหล่งน้ำที่เพิ่มขึ้น<br>จำนวนพื้นที่ป่าไม้ที่เพิ่มขึ้น/การปลูกป่าเพิ่มขึ้น<br>ปริมาณขยะที่ผ่านกระบวนการจัดการตามหลักวิชาการและนำมาใช้ประโยชน์<br>การลดลงของการบุกรุกทำลายป่าและสิ่งแวดล้อม |

## 7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

| รายการ | ตัววัด |
|---|---|
| การลดต้นทุน** (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้) | ต้นทุนการผลิตข้าวที่ลดลงต่อแปลง<br>ต้นทุนด้านพลังงานที่ลดลงในกระบวนการผลิต (ระบุกิจกรรมการผลิต)<br>ร้อยละของการใช้กระดาษที่ลดลง / อัตราการลดลงของการใช้พลังงาน<br>จำนวนโครงการที่ใช้ 3R (Reduce, Reuse, Recycle) |
| จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ | ร้อยละของกระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุง<br>จำนวนแอปพิเคชั่นที่พัฒนาขึ้นในส่วนราชการ<br>ช่องทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบออนไลน์<br>จำนวนที่เพิ่มขึ้นระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน (e-service) |
| ผลการปรับปรุงจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี** | ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล<br>ร้อยละของระยะเวลาที่ลดลงจากการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล<br>จำนวนผู้รับบริการที่สามารถให้บริการเพิ่มมากขึ้นต่อวัน<br>ยอดขายสินค้าทางการเกษตรที่เพิ่มสูงขึ้นจากการขายตลาดออนไลน์ หรือ e-Market |

| รายการ | ตัววัด |
| --- | --- |
| ประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ | ร้อยละของพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากภัยแล้งลดลง<br>ร้อยละของพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมลดลง<br>ร้อยละของพื้นที่ที่เกิดภัยธรรมชาติได้รับการฟื้นฟูบูรณะ และเยียวยา<br>ร้อยละของบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับการฝึกอบรมในการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน<br>ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนสำรองฉุกเฉิน<br>ร้อยละของจำนวนประชากรที่สามารถป้องกันและลดการสูญเสียด้านชีวิตและทรัพย์สินจากภัยพิบัติ<br>จำนวนครัวเรือนที่ได้ประสบภัยพิบัติที่ลดลง (*ผลจาการแจ้งเตือนและการซ้อมแผน) อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัยและดินโคลนถล่ม ภัยแล้ง ภัยหนาว)*<br>มูลค่าของความช่วยเหลือครัวเรือนที่ประสบภัยพิบัติ<br>พื้นที่เกษตรกรรมที่ได้รับความเสียจากภัยพิบัติที่ลดลง |
| นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบและกฎหมาย | จำนวนแหล่งผลิตที่ได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยเพิ่มขึ้น<br>จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ผ่านการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียว(Green Industry) |

# สรุป....การพัฒนากระบวนการไปสู่ 4.00

- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน (Adaptable)
- ปรับรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม (Customization)
- ขยายขอบข่ายความร่วมมือ (Collaboration)
- เชื่อมโยงข้อมูล และสารสนเทศที่เปิดกว้าง (Linkage of data and open information)
- เกิดการเปลี่ยนแปลง (Accelerated change)

# วิเคราะห์กระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน

**ชื่อกระบวนการหลัก :**

วัตถุประสงค์ของกระบวนการนี้คือ

1.

2.

ผลผลิตของกระบวนการคือ

1.

2.

ขั้นตอนการทำงาน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ |
|---|---|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการและตัววัดกระบวนการ

1.

2.

3.

4.

| 4.0 Performance | ผลผลิต | กระบวนการ | ตอบสนองความต้องการของ |
|---|---|---|---|
| Collaboration | | | |
| Innovation | | | |
| Digitalization | | | |

**ชื่อกระบวนการสนับสนุน :**

วัตถุประสงค์ของกระบวนการนี้คือ

1.

2.

ผลผลิตของกระบวนการคือ

1.

2.

ขั้นตอนการทำงาน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการและตัววัดกระบวนการ

1.

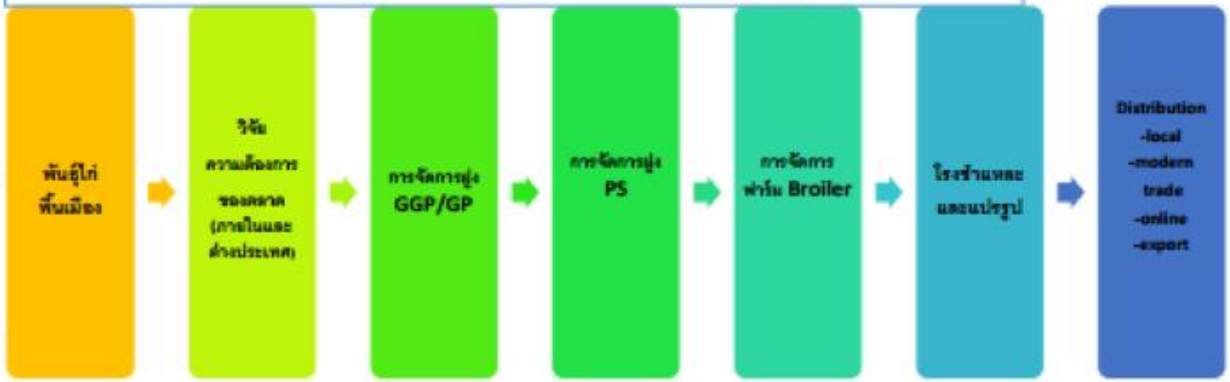
2.

| 4.0 Performance | อธิบายแนวคิดหลักการ | ตัววัดผล | ตอบสนองความต้องการของ |
|---|---|---|---|
| โอกาสในการลดต้นทุน | | | |
| การปรับปรุง | | | |
| นวัตกรรม | | | |
| การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ | | | |

# ชื่อกระบวนการหลัก:การพัฒนาไก่พื้นเมืองไทยสู่ตลาดโลก

วัตถุประสงค์ของกระบวนการนี้ คือ
1. ปรับปรุงพันธุ์ไก่พื้นเมืองสู่ตลาดโลก
2. อนุรักษ์พันธุ์ไก่พื้นเมืองและสร้างความเข้มแข็งให้เกษตรกรรายย่อย (Gen Bank , GIS)
3. พัฒนาพันธุ์ ระบบเลี้ยงเข้าสู่ระบบฟาร์มมาตรฐานเกษตรอินทรีย์

ผลผลิตของกระบวนการ คือ
1. พันธุ์ไก่พื้นเมืองที่มีคุณค่าทางโภชนะโดดเด่นและจำเพาะ
2. เครือข่ายผู้เลี้ยงไก่พื้นเมือง GGP/ GP/PS/Broiler




ความต้องการ/คุณค่าที่ส่งมอบ

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ |
|---|---|
| 1.เกษตรกร | รายได้ |
| 2.ท้องถิ่น ชุมชน | รายได้ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ |
| 3.ภาครัฐ | ผลงานตามนโยบาย |
| 4. ผู้บริโภค | อาหารปลอดภัย ความมั่นคงทางอาหาร |

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการและตัววัด (Leading Indicators)
1. พันธุ์ไก่พื้นเมือง (ความหลากหลายและความจำเพาะ)
2. ความรู้ความสามารถในการปรับปรุงพันธุ์
3. การวิจัยพัฒนาหาความต้องการของตลาด
4. ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ ที่ได้มาตรฐาน และมีคุณค่าทางอาหาร ความปลอดภัย
5. ความร่วมมือของทุกภาคส่วน

| 4.0 Performance | ผลผลิต | กระบวนการ | ตอบสนองความต้องการของ |
|---|---|---|---|
| Collaboration | ชุมชนผู้เลี้ยงไก่พื้นเมือง GGP/ GP/PS/Broiler | การสร้างเครือข่ายวิสาหกิจชุมชน, E-community | เกษตรกร |
| Innovation | พันธุ์ไก่พื้นเมืองที่มีคุณค่าทางโภชนะโดดเด่นและจำเพาะ Certification, Branding | การกระตุ้นให้แม่ไก่พื้นเมืองไข่ได้มากกว่า 180 ฟองต่อปี E-traceability, E-certification | เกษตรกร ผู้ค้า ผู้บริโภค และภาครัฐ |
| Digitalization | App , ข่าวประชาสัมพันธ์ และสื่อโฆษณา | E-marketing, Social media | ผู้ซื้อ ผู้ขาย ผู้บริโภค |

# ชื่อกระบวนการหลัก: ส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดขอนแก่น

**วัตถุประสงค์ของกระบวนการนี้คือ**
1. เพื่อพัฒนาจังหวัดขอนแก่นเป็นศูนย์กลาง
   การท่องเที่ยวในภูมิภาค
2. เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน
3. เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ และชื่อเสียงด้าน
   การท่องเที่ยว
4. สร้างรายได้กับธุรกิจท้องถิ่น




## ความต้องการ/คุณค่าที่ส่งมอบ

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ |
|---|---|
| 1. นักท่องเที่ยว | ข้อมูลการท่องเที่ยว (แผนที่ ที่พัก รพ. ฯลฯ) |
| 2. ผู้ประกอบการ | รายได้ที่เพิ่มขึ้น<br>โอกาสทางธุรกิจ (ใหม่ + ต่อยอด) |
| 3. ประชาชนในพื้นที่ | สิ่งแวดล้อมที่ดี<br>การนำเสนอภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น |
| 4. ตำรวจ | ข้อมูลนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวและเส้นทาง |
| 5. โรงพยาบาล | ข้อมูลนักท่องเที่ยวด้านสุขภาพ |
| 6. อปท./ผู้ดูแล | ข้อมูลนักท่องเที่ยว<br>งบประมาณและทรัพยากร<br>องค์ความรู้ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว |

**ผลผลิตของกระบวนการคือ**
1. จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น
2. รายได้รวมจากการท่องเที่ยวสูงขึ้น
3. จำนวนแหล่งท่องเที่ยว (เพิ่ม + พัฒนา)
4. เทคโนโลยีและสื่อในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการและตัววัด (Leading Indicators)**
1. การคมนาคม การเดินทาง
2. ความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สิน และสุขภาพ
3. ที่พักสะดวก สบาย สะอาด ราคา
4. มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบการ/ยานพาหนะ
5. แหล่งท่องเที่ยว
6. สิ่งอำนวยความสะดวก

# Workshop1

## เขียนผลการดำเนินงานรายหมวด (กลุ่มละ1หัวข้อ)




# พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

## GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE