รายงานป้อนกลับ (Feedback Report) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0
ขั้นตอนที่ 2 การตรวจเอกสารรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ

ชื่อส่วนราชการ : จังหวัดสระแก้ว

หมวด		ระดับการประเมิน (คะแนน)	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
1	การนำองค์การ	325	ผู้บริหารได้มีการนำองค์การที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลและสร้างความยั่งยืนโดยกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่การบรรลุพันธกิจและสอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดแนวทางด้านการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการแก้ไขปัญหาร่วมกับเครือข่าย กำกับติดตามประเมินผลการดำเนินการและผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	**1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน** -ควรทบทวนนโยบายหรือทิศทางองค์กรในการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดนวัตกรรมที่มุ่งเน้นประชาชน เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรม การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (Innovation, Citizen centric) รวมทั้งการเตรียมการเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลง(พร้อมตัวอย่าง) หรือ การนำปัญหาพื้นที่มาแก้ไขจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญจนเกิดผลกระทบสูง -ควรพิจารณามุมมองทางด้านผลกระทบทางบวกและทางลบในมิติทางด้านการดำเนินงานตามพันธกิจยุทธศาสตร์ และ/หรือแผนงานโครงการที่สำคัญว่ามีผลกระทบเชื่อมโยงทั้งในทางบวกและ ทางลบอย่างไร เพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับผลกระทบดังกล่าว **1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส** -ควรมีการประเมินประสิทธิผลด้านป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส เช่น การกำหนดตัววัดการป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเปิดเผยผลการดำเนินการสู่สาธารณะ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและไว้ใจหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งการประเมินประสิทธิผลของการสื่อสารสื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต - ควรทบทวนมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active) เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสในการทุจริตคอรัปชั่น เช่น พัฒนากระบวนการทำงานให้โปร่งใส สร้างการมีส่วนร่วมของสาธารณะหรือเอกชนเพื่อร่วมดำเนินการ เป็นต้น

หมวด		ระดับการประเมิน (คะแนน)	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
				-ควรมีการวิเคราะห์และถอดบทเรียนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการสื่อสารและถ่ายทอดไปยังภายในส่วนราชการหรือภายนอกส่วนราชการ **1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก** - การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม ควรมีการผลักดันให้เกิดการปรับปรุงงานที่มากขึ้นโดยการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อผลักดันผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น กระตุ้น ส่งเสริม ผลักดันให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่ายภาคเอกชนให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการ **1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว** - มีการวิเคราะห์ผลกระทบในด้านต่างๆ แต่ควรพิจารณาเพิ่มเติมในด้านการวิเคราะห์ความเสี่ยงของโครงการตามยุทธศาสตร์สำคัญ และกระบวนการทำงานหลักตามพันธกิจของส่วนราชการที่ส่งผลกระทบต่อสังคมในระดับประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม หรือสาธารณสุข) โดยนำเทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ และการสร้างเครือข่ายที่ช่วยเฝ้าระวังผลกระทบเชิงลบเพื่อให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ -ควรมีการสร้างเครือข่ายที่ช่วยเฝ้าระวังผลกระทบเชิงลบเพื่อให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการในการจัดการกับผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม เพื่อให้มีการรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ (เช่นการรายงานข้อมูลแบบ real time บนเว็บไซต์ของส่วนราชการ)
2	การวางแผนยุทธศาสตร์	375	ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบและเกิดประสิทธิผล รองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัลผ่านการกำหนดแผนงาน	**2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน** - มีกระบวนการในการวางแผนแผนยุทธศาสตร์แต่ควรแสดงให้เห็นถึงการตอบสนองต่อความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในแต่ละประเด็นที่มีผลต่อส่วนราชการ (ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์การ) โดยแสดงถึงความเชื่อมโยงไปสู่การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

หมวด		ระดับการประเมิน (คะแนน)	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
			รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วนมีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการแก้ไขปัญหา	-ควรแสดงให้เห็นถึงแผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จและบูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลง และการสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายและการใช้ข้อมูลร่วมกัน **2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ** -มีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ แต่ยังขาดการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด การวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรและผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ทั้งผลกระทบด้านต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมอย่างไร พร้อมทั้งแสดงการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับ **2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน** - แผนปฏิบัติการที่เสริมสร้างความสำเร็จของยุทธศาสตร์ ยังขาดการบูรณาการเชื่อมโยงกับแผนงานด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และการใช้ระบบดิจิทัลในการดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย และมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน **2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล** -มีระบบการติดตามผลการดำเนินงาตามแผนหรือตัวชี้วัด แต่ควรแสดให้เห็นถึงการใช้ผลจากการติดตามไปเตรียมการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอกและการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลา เชิงรุก อย่างมีประสิทธิผล (Proactive and effective) อย่างไร
3	การให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	350	ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบข้อมูลรับฟังเสียงผู้รับบริการโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม รวมทั้งใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ สร้าง	**3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง** -มีการรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรมีการค้นหาสารสนเทศเชิงรุกโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลหรือการสื่อสารในรูปแบบใหม่ๆเพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง เช่น การค้นหาข้อมูลจาก Big data มาวิเคราะห์ความต้องการที่แตกต่างกัน อาทิ สารสนเทศด้านพฤติกรรมของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตและบริการของส่วนราชการ -มีการใช้เทคโนโลยีในการรวบรวมความต้องการของผู้รับบริการ (แบบประเมินออนไลน์/การวิเคราะห์และคาดการณ์การเปลี่ยนแปลง) แต่ยังขาดการวิเคราะห์สาเหตุสำคัญเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายเชิงรุกใน

หมวด		ระดับการประเมิน (คะแนน)	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
			นวัตกรรม ความพึงพอใจ และความผูกพันของประชาชนผู้รับบริการกับหน่วยงาน วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว	การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งควรแสดงผลลัพธ์อย่างชัดเจนว่าเกิดผลอย่างไรในการนำเอานโยบายเชิงรุกไปสู่การปฏิบัติ **3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์** -มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ แต่ยังไม่ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า มีแนวทางในประเมิน (1) ความผูกพัน (2) ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างไร (กลุ่มสำคัญที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร) นอกจากกนี้ ยังไม่ได้แสดงข้อมูลหรือตัวอย่างในการวิเคราะห์สารสนเทศด้านความพึงพอใจ/ความผูกพัน/ความไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปสู่การบูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย จนเกิดการสร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่ายเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน **3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ** -มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลจนเกิดเป็นนวัตกรรม แต่ควรแสดงให้เห็นถึงที่มาของการพัฒนานวัตกรรมดังกล่าวว่าตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร มีพัฒนาการของการปรับปรุงอย่างไรจนถึงปัจจุบัน หรือ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการอย่างไรให้ทันสมัยอยู่เสมอ **3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์** -มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ควรเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนและการติดตามสถานการณ์จัดการข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและไม่ต้องร้องขอ ตลอดจนการสร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและยั่งยืน รวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงผลของการจัดการข้อร้องเรียน เช่น ข้อร้องเรียนซ้ำ ข้อร้องเรียนซ้ำที่ลดลง ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ

หมวด		ระดับการประเมิน (คะแนน)	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
4	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	375	ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ มีการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก วิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ และสติปัญญาในการมีการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	**4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ** - มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานแต่ควรแสดงให้อย่างชัดเจนว่า มีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ (กระบวนการทำงานหลักในหมวด 6) และระดับยุทธศาสตร์ (ตัวชี้วัดเป้าประสงค์/ตัวชี้วัดแผนงาน โครงการตามแผนยุทธศาสตร์) และตัววัดอื่นๆที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยบูรณาการข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ ผ่านการวิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การจัดทำสารสนเทศในเชิงลึก การเผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย -ควรการแสดงข้อมูลระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้งาน คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกให้สามารถเข้าถึงได้อย่างอย่างมีประสิทธิผล **4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา** - มีตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัด แต่ควรแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ตัววัดในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต และเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ หรือมีการปรับนโยบายและยุทธศาสตร์อย่างชัดเจน -ควรมีการวิเคราะห์ตัวชี้วัดทุกระดับตามประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีการติดตามตัวชี้วัดทั้งที่มีการบรรลุเป้าหมายและไม่บรรลุเป้าหมาย นำเอาข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปแก้ปัญหาเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์ และสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้ **4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม** -มีการรวบรวมและจัดการความรู้ แต่ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ภายในองค์การเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้จากภายนอกองค์การเพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมที่มีผลกระทบสูง โดยระบุปัญหาและที่มาอย่างชัดเจนถึงต้นเหตุของปัญหาด้านความต้องการแก้ปัญหาร่วมกับ

หมวด		ระดับการประเมิน (คะแนน)	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
				หน่วยงานภายนอก การประเมินประสิทธิผลของการนำเอาองค์ความรู้จากภายนอกไปใช้พัฒนาและแก้ปัญหาได้จริง **4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล** **-** ควรแสดงให้เห็นว่ามีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัย การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ และการพัฒนาระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบครอบคลุมพันธกิจหลัก โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน เช่น ลดต้นทุน การลดระยะเวลาการให้บริการ การเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งการติดตามประสิทธิผลของการปรับกระบวนการทำงานเป็นดิจิทัลว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้อย่างไร เช่น สามารถลดต้นทุนและระยะเวลาได้อย่างไร จะสามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอย่างไร เป็นต้น -ควรมีการจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้าของบุคลากร การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน เพื่อตอบโจทย์กับยุทธศาสตร์ และเป้าหมายของส่วนราชการ
5	การมุ่งเน้นบุคลากร	350	ส่วนราชการมีการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ การสร้างแรงจูงใจ และจัดสภาพแวดล้อมให้มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากร ให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหารองรับการเปลี่ยนแปลงภาระหน้าที่และ	**5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ** -ควรแสดงวิธีวิเคราะห์ประเมินกำลังคนและขีดความสามารถ(ทักษะ)ที่จำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งการออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - ควรมีการประเมินประสิทธิผลการทำงานและเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทุกกลุ่มสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท และทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ประชาชน **5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์** -ควรมีการสร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและหน่วยงานภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน เช่น การทำงานที่เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัวและสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อนำไปสู่แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนอย่างมีประสิทธิผล

หมวด		ระดับการประเมิน (คะแนน)	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
			ลักษณะงาน การส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มในการนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีสมรรถนะสูง	-ควรมีการพัฒนาครอบคลุมทุกมิติไปสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูง (เช่น การพัฒนาบุคลากรไปสู่องค์กรดิจิทัล ปรับปรุงระบบงานให้มีความคล่องตัว ข้อมูลมีการเข้าถึงง่ายและพร้อมใช้งาน รวมถึงกระบวนงานมีขีดสมรรถนะสูง โดยให้ทุกจุดสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เชื่อมโยงกันหมด **5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร** **-**มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี แต่ควรแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่ชัดเจนในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานในเชิงรุก มุ่งเน้นการสร้างคุณค่า ยึดมั่นประโยชน์ส่วนรวมและประโยชน์สุขของประชาชน และสร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวมผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก และผลที่เกิดจากการดำเนินการดังกล่าว -ควรมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ และการวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อจะได้มีการตอบสนองที่แตกต่างกัน เพื่อเพิ่มความผูกพัน **5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร** **-**ควรแสดงให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรหรือเตรียมพร้อมบุคลากรในระดับต่างๆ (เช่น ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ) ให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับกับปัญหาที่ความซับซ้อน สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งการติดตามประเมินผลการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบดังกล่าว
6	การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ	350	ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพผ่านการกำหนดกระบวนการทำงานหลักที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และ	**6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ** **-** การออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ควรมีการวิเคราะห์เทียบเคียง (Benchmarks) กระบวนการกับส่วนราชการอื่น (ทั้งภายในและภายนอกประเทศ) เพื่อนำไปกำหนดแนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ และการสร้างนวัตกรรมของผลผลิต การบริการ และกระบวนงาน โดยดำเนินการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการ

หมวด		ระดับการประเมิน (คะแนน)	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
			นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน	เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉับไว และทันท่วงที โดยมีการออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้รับบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของส่วนราชการ **6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ** -ควรแสดงให้เห็นถึงแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ โดยสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ รวมทั้งสร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง -ควรมีการบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยการกำหนดตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ และใช้ผลการติดตามในการปรับปรุงผลผลิตและกระบวนการ รวมทั้งการสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการการสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่านGovernment Innovation Labโดยอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) **6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน** -ควรแสดงให้เห็นถึงวิธีการวิเคราะห์ต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ทั้งทางตรงและทางอ้อม และนำเอาผลการวิเคราะห์มาวางแผนงานและมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ต้นทุนและทรัพยากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งการวิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนและทรัพยากรกับหน่วยงานเทียบเคียงในระดับประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมเพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพที่มีผลกระทบสูง **6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ** -ควรมีการวิเคราะห์เชื่อมโยงผลกระทบของตัววัดในระดับต่างๆ ของส่วนราชการกับยุทธศาสตร์ชาติ การสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และการสร้างความยั่งยืนในระยะยาว รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่ายและภาคประชาชนเพื่อสร้างนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม ตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด		ระดับการประเมิน (คะแนน)	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
				- ควรมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์การโดยการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการและนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงทีการจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย
7	ผลลัพธ์	410	ผลลัพธ์ส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย และมีแนวโน้มที่ดี	**7.1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ** ควรทบทวนตัวชี้วัดด้านประสิทธิที่สอดคล้องกับการบรรลุพันธกิจหลักของส่วนราชการ **7.2 ตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน** ควรวัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์การ **7.3 ตัวชี้วัดด้านบุคลากร** ควรตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของส่วนราชการที่เกิดจาการพัฒนาบุคลากร และนวัตกรรมที่นำเสนอควรมีลักษณะของการปรับปรุงจนการเกิดเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรที่มีการวัดผลหลังจากผ่านการพัฒนาและฝึกอบรมแล้ว ตัวชี้วัดด้านความผูกพัน ควรสอดคล้องกับปัจจัยความผูกพันที่ระบุไว้ (หมวด 5) ตัวชี้วัดที่นำเสนอไม่ชัดเจนว่าทำให้เกิดความผูกพันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรอย่างไร **7.4 ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ** ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของหน่วยงานที่เป็น Best practice และไปขยายผลในองค์การ/นอกองค์การ ควรระบุให้ชัดเจนว่าอะไรคือต้นแบบ และไปขยายผลอย่างไร ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการแข่งขัน และได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้นโดยองค์ในต่างประเทศโดยมีการพิจารณาผลการดำเนินงาน เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน **7.5 ตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม** ควรกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วและส่งผลกระทบสูงต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบสูงต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

หมวด		ระดับการประเมิน (คะแนน)	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
				7.6 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการจัดการกระบวนการ ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สอดคล้องกับกระบวนการทำงานหลักที่ระบุไว้ในหมวด 6

2. สรุปผลคะแนนรายหมวด และผลคะแนน

หมวด	คะแนนรายหมวด	ค่าน้ำหนัก	คะแนน PMQA4.0
1	325	50	32.50
2	375	50	37.50
3	350	50	35.00
4	375	50	37.50
5	350	50	35.00
6	350	50	35.00
7	410	200	164.00
คะแนนรวม (500 คะแนน)			376.50

