คู่มือ PMQA 4.0

การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือ PMQA 4.0

การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0
ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

จำนวนที่พิมพ์ 1,500 เล่ม
ผู้จัดพิมพ์ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
โทรศัพท์ 0-2288-5875, 0-2288-5877
e-mail psdgobec@gmail.com
website http://www.psdg-obec.go.th
พิมพ์ที่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็น.เอ.รัตนะเทรดดิ้ง
โทร. 081 732 4246

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้พัฒนากรอบแนวทางการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นแนวทางหลักเพื่อพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสำหรับส่วนราชการไทยอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นต้นมา ผนวกแนวทางการพัฒนาต่อเนื่องแนวคิดของเกณฑ์รางวัลแบบเดิมกับระบบราชการ ๔.๐ (เกณฑ์ PMQA ๔.๐) ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ อันเป็นความท้าทายที่ทุกส่วนราชการต้องเรียนรู้ พัฒนา และปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้ก้าวข้ามสู่ยุคระบบราชการ ๔.๐ ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ภายใต้มิติการทำงานอย่างเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) มีการทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) โดยยึดหลักการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลักพร้อมสำหรับการดูแลและให้บริการประชาชนในยุค ๔.๐

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้นำเกณฑ์ดังกล่าวมาขับเคลื่อนการพัฒนาระบบการดำเนินงานขององค์การอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๘ เป็นการพัฒนาระบบการดำเนินงานตามเกณฑ์พื้นฐาน (Fundamental Level) จนผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๗ และผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ ๒ (Certified FL Version ๒) กอปรกับยุคการบริหารระบบราชการตามยุทธศาสตร์ชาติ “ไทยแลนด์ ๔.๐” คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กำหนดให้ทุกส่วนราชการ จัดทำตัวชี้วัดการประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) ตามแนวทางเครื่องมือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงได้พัฒนาจัดทำคู่มือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขึ้น เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางประกอบการดำเนินการ โดยคู่มือได้กล่าวถึงที่มาของระบบราชการ ๔.๐ แนวทางการขับเคลื่อนในการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ เกณฑ์ในการประเมินสถานะพร้อมด้วยแนวทางและตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ ซึ่งจะช่วยให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีแนวทางในการประเมินสถานะของตนเองได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด เปรียบเสมือนกลไกหนึ่งที่ช่วยในการวิเคราะห์ถึงช่องว่างและโอกาสในการพัฒนาโดยเป็นการประเมินระบบบริหารในเชิงบูรณาการ มีการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ขององค์การกับเป้าหมายและทิศทางของการพัฒนาประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถประเมินสถานะของการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ได้ด้วยตนเอง และสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาองค์การ อันจะนำไปสู่การยกระดับของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นระบบราชการ ๔.๐ ต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ ๑ บทนำ **๑**

๑.๑ ความเป็นมาของระบบราชการ ๔.๐ ๑

๑.๒ เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ๒

๑.๓ คุณลักษณะสำคัญ ๑๐ ประการ ของระบบราชการ ๔.๐ ๖

ส่วนที่ ๒ การขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ **๗**

๒.๑ การขับเคลื่อนระบบราชการ ๔.๐ โดยใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๗

มิติที่ ๑ ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government) ๘

มิติที่ ๒ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) ๘

มิติที่ ๓ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance) ๙

๒.๒ เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ๑๐

ส่วนที่ ๓ กรอบการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ **๑๕**

๓.๑ ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ๑๕

๓.๒ เกณฑ์ในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ๑๗

หมวด ๑ การนำองค์การ ๑๗

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ๒๓

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๒๙

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ๓๔

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร ๔๐

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ๔๖

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ ๕๒

หน้า

ส่วนที่ ๔ การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา **๕๙**

๔.๑ องค์ประกอบ PMQA ๖๐

๔.๒ เกณฑ์การให้คะแนน ๖๑

๔.๓ เกณฑ์ระดับชาติ ๖๑

๔.๔ เกณฑ์ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ๖๒

๔.๕ ขั้นตอนวิธีการขับเคลื่อนการดำเนินการ ๖๔

ส่วนที่ ๕ ประเด็นการตอบประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ **๖๘**

หมวด ๑ การนำองค์การ ๖๘

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ๗๑

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๗๓

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ๗๔

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร ๗๖

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ๗๗

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ ๗๙

มิติที่ ๗.๑ การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ ๗๙

มิติที่ ๗.๒ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการและประชาชน ๘๐

มิติที่ ๗.๓ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร ๘๐

มิติที่ ๗.๔ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ ๘๑

มิติที่ ๗.๕ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ๘๑

มิติที่ ๗.๖ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ ๘๒

ลักษณะสำคัญขององค์การ ๘๓

ส่วนที่ ๑

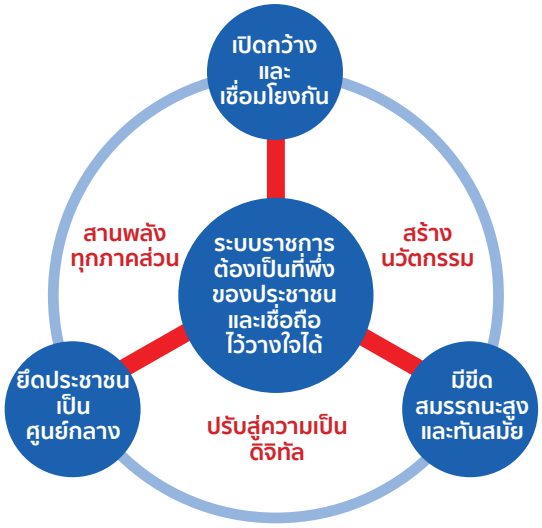
บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาของระบบราชการ ๔.๐

ตามวิสัยทัศน์ของประเทศ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทย ไปสู่การเป็นประเทศไทย ๔.๐ ดังนั้น ระบบราชการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดรับกับบริบทที่จะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย ๔.๐ โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ ภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัล ความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda-based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Government ๔.๐ หรือ Gov. ๔.๐) อันเป็นฟันเฟืองและเสาหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะส่งผลให้กลไกการพัฒนาระบบราชการมีการปรับตัวต่อความท้าทายใหม่ ๆ อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ และยังเป็นการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๒ เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐

จากแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย ๔.๐ ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น การพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้



ภาพที่ ๑ ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens)

๑. ระบบราชการที่เปิดกว้างเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผย โปร่งใสในการทำงานโดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจภาครัฐที่ไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดรับกับการทำงานในแนวระนาบในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังต้องเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดรับประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

๒. ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่

ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของหน่วยงานราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการ และสามารถติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันทั้งการติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านอินเตอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

๓. หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ์ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่น และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน กล่าวคือ

๑) ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล จะต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เชิงลึกและสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดได้จริง และเกิดความคุ้มค่า

๒) ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแล จะต้องมีความเป็นกลางและตรงไปตรงมา รวมทั้งวางกฎระเบียบให้เหมาะสม (Smart Regulation) และยกเลิกการควบคุมที่ไม่เกิดประโยชน์ลง เพื่อไม่ให้เป็นภาระหรืออุปสรรคต่อประชาชนหรือการประกอบธุรกิจ

๓) ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติ ก็จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับได้ และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานตามห่วงโซ่ยุทธศาสตร์ตั้งแต่ต้นจนจบ รวมทั้งใช้ทรัพยากรและบริการต่าง ๆ ร่วมกัน

ฉะนั้น ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ ๆ อย่างน้อย ๓ ประการ ได้แก่

๑. การสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นจนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

๒. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบ

การให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกของประชาชน (Empathize) นำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงปัญหา (Define) และใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างไอเดีย (Ideate) สำหรับพัฒนาต้นแบบ (Prototype) และทำการทดสอบปฏิบัติจริง (Test) ก่อนนำไปขยายผลต่อไป หรือเป็นการนำเอาศาสตร์พระราชาว่าด้วย “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาประยุกต์ใช้”

๓. การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่าง ๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูง และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทาง ได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

ในส่วนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

การทำงานของระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนจากการทำงานรูปแบบเดิมๆ มาสู่ระบบราชการรูปแบบใหม่ ดังตารางที่ ๑ เพื่อปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น

ตารางที่ ๑ สรุปการเปรียบเทียบระหว่างระบบราชการเดิม และระบบราชการใหม่

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ ๔.๐)
การทำงาน**แยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน** แม้มีการทำงานประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน แต่ยังไม่ใช่การบูรณาการอย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)	การทำงานร่วมกัน**แบบบูรณาการอย่างแท้จริงในเชิงยุทธศาสตร์**ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration)
การทำงาน**ยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์** อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)	การทำงานมีการ**เชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัล**อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชนและมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ ๔.๐)
ให้บริการเป็น**มาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด** (Standardization)	**ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล**ซึ่งสามารถออกแบบ/เลือกรูปแบบ/วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)
ระบบทำงานใน**แบบอนาล็อก (Analog)**	ระบบการทำงานที่**ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)**
การดำเนินงาน**เชิงรับตามสถานการณ์**ที่เกิดขึ้น (Passive)	การดำเนินงานที่**ตอบสนองทันที**/ทันเวลา/เชิงรุก ทันต่อการเปลี่ยนแปลง**มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Pro-Active)**
ยึดกฎเกณฑ์ และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented)	**สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด** มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results-oriented)
ปฏิบัติงานตามนโยบาย **ขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็นศูนย์กลาง (Government-driven)**	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้**ประชาชนเป็นศูนย์กลาง** (Citizen-centric)
ระบบการทำงานที่**ล่าช้า มีต้นทุนสูง** (Red tape, Costly)	**สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน** ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย/เปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon Request only)	**เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ** (default) ในรูปแบบที่สามารถ**นำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ** (Open system, Open access)
การปฏิบัติงานตาม**ขั้นตอนแบบเดิมๆ** (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดย**ไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิมและสามารถตอบสนองได้ทันที** (Non-routine problem solving, Real-time capability)
ต่างหน่วยงานต่างทำงานกันลำพังโดย**ไม่มีการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน** (Stand-alone)	**แบ่งปันทรัพยากร**ในการทำงานร่วมกัน **เพื่อลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)**
วางนโยบาย และ**ปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึก** และคาดเดาเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน และ**วางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)**
บริการประชาชนเฉพาะ**ในเวลาราชการ** (Office-hours only)	**บริการ**ประชาชน**ตลอดเวลา** (On-demand services)
มีความ**เชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง** (Expert/Specialist)	มีความสามารถในการ**ใช้ความรู้ สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหา**และสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethic ability
ข้าราชการ**แบบดั้งเดิม (Public administrator)**	มีความ**เป็นผู้ประกอบการสาธารณะ** (Public Entrepreneurship)

๑.๓ คุณลักษณะสำคัญ ๑๐ ประการ ของระบบราชการ ๔.๐

จากแนวคิดใหม่ดังกล่าว อาจสรุปเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการปฏิบัติงานในระบบราชการ ๔.๐ ดังนี้

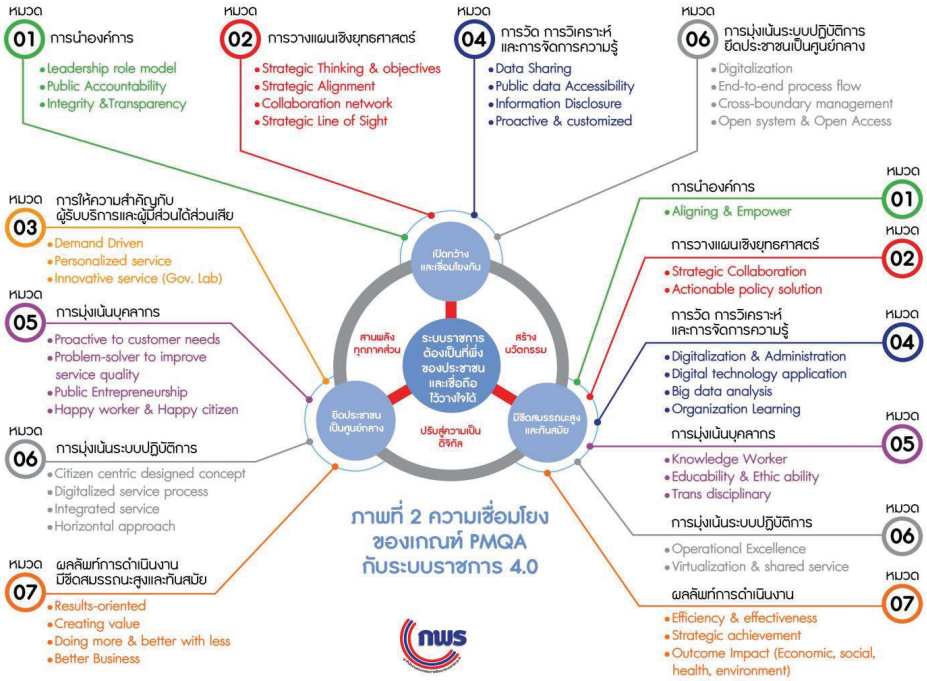
๑ ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้	๒ ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า	๓ แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
๔ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน	๕ ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย	๖ ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลามีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์การและในระดับปฏิบัติการ
๗ เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้	๘ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	๙ บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์การที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี
	๑๐ ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพันสร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	

ส่วนที่ ๒

การขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐ สู่ระบบราชการ ๔.๐

๒.๑ การขับเคลื่อนระบบราชการ ๔.๐ โดยใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

จากแนวคิดของระบบราชการ ๔.๐ ดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำมาพัฒนาเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์การเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ โดยเชื่อมโยงกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงองค์การตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีข้อกำหนดที่พัฒนาบนแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สามารถนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับคุณลักษณะทั้ง ๓ มิติของระบบราชการ ๔.๐ ได้ดังนี้



ภาพที่ ๒ ความเชื่อมโยงของเกณฑ์ PMQA กับระบบราชการ ๔.๐

มิติที่ ๑ ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government) มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

- หมวด ๑ การนำองค์การ ผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิงยุทธศาสตร์ มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน
- หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการต้องมีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking) โดยกำหนดเป้าประสงค์ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังต้องบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ปัญหาในเชิงรุกที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นเรื่องของการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และสอดรับกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)
- หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ คือการทำให้ทุกกระบวนงานมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิผล รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน

มิติที่ ๒ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

- หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชน (Demand Driven) ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายตามพื้นที่ ตามยุคสมัยและสภาพแวดล้อมเฉพาะถิ่น การให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกันระหว่างประชาชนและภาครัฐในการแก้ไขปัญหาตลอดจนสร้างนวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation) โดยใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
- หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร ส่วนราชการจะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการและเข้าใจความคาดหวังของประชาชน (Proactive to Customer Needs) เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ทันท่วงที และเกิดประสิทธิผล ด้วยจิตสำนึกที่มีในการปรับปรุง ใส่ใจคุณภาพและการให้บริการในแง่มุมของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship) ทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำสู่สัมฤทธิผลของความยั่งยืนและความสุขทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชน (Happy Worker and Happy Citizen)

- หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ส่วนราชการต้องออกแบบระบบการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก (Citizen-centric Design Concept) กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการให้บริการที่บูรณาการและมีความเชื่อมโยงกันของหลายๆ หน่วยงาน (Integrated Service, Horizontal Approach) หรือมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Digitalized Service Process) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคม ด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า

มิติที่ ๓ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance) เกี่ยวข้องกับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

- หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องมีมุมมองในการปรับรูปแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรมโดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Strategic Collaboration) และการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ผ่านการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Actionable Policy Solution)
- หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัยใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และการแก้ไขปัญหาขององค์การได้อย่างมีประสิทธิผล (Organizational Learning)
- หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดรับกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีการรวมกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขาเข้ามาร่วมทำงานเพื่อแก้ปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน (Trans-disciplinary) มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ ใช้ข้อมูลเป็น เปิดสู่การเรียนรู้ (Knowledge worker) ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความพร้อมเรียนรู้และคุณธรรม จริยธรรมที่พัฒนาไปควบคู่กัน (Educability & Ethic Ability)
- หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อให้ลดต้นทุนลง ขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนมีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้ทุกกระบวนการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Virtualization and Shared service) มีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมในทุกกระบวนงานเพื่อให้องค์การมุ่งสู่ระบบการทำงานที่มีขีดสมรรถนะสูงและมีความเป็นเลิศในระบบปฏิบัติงาน (Operational Excellence)

การที่จะทำให้การทำงานบรรลุผลดังกล่าวต้องอาศัยหมวด ๑ การนำองค์การ คือ ผู้นำต้องเชื่อมโยงและสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรม การปรับปรุง (Align and Empower) และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การในทุกด้านในหมวด ๗ และเกิดผลกระทบที่นำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข

๒.๒ เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐

ถึงแม้ว่าส่วนราชการจะมีความคุ้นเคยกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง ๗ หมวด รวมถึงข้อกำหนดของเกณฑ์ PMQA โดยใช้เป็นระบบการรับรองในระดับการพัฒนาที่ ๒๕๐ - ๒๗๕ คะแนน และใช้เพื่อพัฒนาความเป็นเลิศรายหมวดตามแนวทางการขอรับรางวัลเลิศรัฐ (ระดับ ๓๐๐ คะแนน) แต่ทั้งสองแนวทางยังมีแนวคิดในเชิงตั้งรับ (Reactive) คือ เป็นการดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไป หรือพัฒนาปรับปรุงโดยยึดบริบทของส่วนราชการเป็นที่ตั้ง ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเชื่อมโยงแนวคิดการพัฒนาองค์การไปสู่การบูรณาการกับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ของประเทศ รวมทั้งการเร่งให้เกิดการปรับปรุงผ่านกลไกของการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งองค์การและการปรับตัวให้เข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดผล

กล่าวคือ ใช้กลไกของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาปรับการดำเนินการจากแนวคิดแบบตั้งรับไปสู่การทำงานเชิงรุก (Proactive) และการสร้างนวัตกรรมสู่ประสิทธิผลและตอบสนองการพัฒนาประเทศ (Effective & Innovative) โดยแนวคิดการพัฒนามี ๓ ระดับ สามารถอธิบายเชื่อมโยงกับมิติต่าง ๆ ของระบบราชการ ๔.๐

เป็นการดำเนินงานในเชิงตั้งรับ คือ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ และระเบียบปฏิบัติ ระดับก้าวหน้า (Advance) เป็นการดำเนินงานในเชิงรุก คือ คิดและวิเคราะห์ก่อนที่จะปฏิบัติงาน และมีการคาดเดาเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นล่วงหน้า ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความเชื่อมโยงและบูรณาการจนเกิดประสิทธิผลและมีนวัตกรรม (Effective & Innovative) โดยมีคำอธิบายมิติย่อย ดังต่อไปนี้

๑) การให้ความร่วมมือ (Collaboration) มีการพัฒนาจากพื้นฐานการทำงานในเชิงให้ความร่วมมือ (Cooperation) ไปสู่การบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน (Integration) และต่อยอดไปสู่การทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงานให้ได้คำตอบที่ดี (Collective Solution)

๒) นวัตกรรม (Innovation) จากนวัตกรรมของกระบวนการภายในหน่วยงาน (Internal Process Innovation) คือการลดขั้นตอนการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ไปสู่นวัตกรรมของผลผลิตและการบริการ (Service Innovation) คือนวัตกรรมที่นำมาใช้พัฒนา และสร้างคุณค่าในงานบริการภาครัฐ การปรับปรุงบริการหรือสร้างบริการใหม่ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ไปสู่นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy/Outcome) เป็นการคิดริเริ่มนโยบาย กฎหมายและกฎระเบียบใหม่ๆ ให้ทันสมัย เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์

๓) ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลและสามารถสื่อสารได้ฉับไว รวดเร็วขึ้น (Usage/data base Collection of Data & Communication) ไปสู่ระบบดิจิทัลที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือ ประชาชน เกิดประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เหนือความคาดหมาย ทำให้ประชาชนประทับใจ หรือสามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นจนถึงปลาย

ได้รวดเร็ว (Citizen Experience, End to End Process) เช่น ระบบเตือนไปยังผู้รับบริการล่วงหน้า โดยไม่ต้องใช้ระบบบัตรคิวหรือการนั่งรอไปสู่ระบบดิจิทัลที่บูรณาการทุกภาคส่วนและสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ (Integrated and Connectedness) เช่น การมีข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกันและสามารถดูได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความสะดวก ประชาชนและผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องร้องขอ

๔) ผู้รับบริการ (Customer) ระดับตั้งรับ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Quality and Customer Satisfaction) ไปสู่การให้บริการในเชิงรุกและการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิผล (Proactive Services, Compliant Resolution Management (CRM)) คือ มีการวางแผนรองรับการบริการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง มองเห็นปัญหาและมีกระบวนการในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และพัฒนาไปสู่การให้บริการที่สามารถออกแบบตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized Services) หรือคิดร่วมกันเพื่อสร้างกลไกขึ้นมาใหม่ (Government Innovation Lab)

๕) กระบวนการ (Process) ระดับตั้งรับในการจัดการกระบวนการ คือ การทำงานอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงาน และการบริการ (Standardization) มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A ไปสู่เชิงรุกในการปรับปรุงกระบวนการโดยวิเคราะห์จากข้อมูลทั้งภายในและภายนอก (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงว่าปัญหาอยู่ตรงไหนและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ การกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม จนสามารถเทียบเคียง (Benchmark) กับกระบวนการทำงานขององค์การอื่น เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นเลิศ (Integrated Process Improvement Operational Excellence)

๖) บุคลากร (People) ระดับตั้งรับ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติตามระเบียบ ตอบสนองและทำงานตามการสั่งการที่มาจากระดับบนสู่ระดับล่าง (Rule-base, Responsive, Top-down) การพัฒนาไปสู่เชิงรุก คือ เป็นบุคลากรที่มีจิตสำนึก มีความเชี่ยวชาญ มีความคล่องตัว มีความสามารถหลากหลาย (Integrity, Professional, Tran-disciplinary) และเมื่อพัฒนาไปสู่ระดับเกิดผลคือเป็นบุคลากรที่แก้ปัญหาเป็น มีความคิดริเริ่ม และมีความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship)

๗) ผู้นำ (Leadership) ระดับตั้งรับหรือพื้นฐานเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ นำเป็น คิดเป็น (Effective Leadership) พัฒนาก้าวหน้าเป็นผู้นำที่ทำงานแข็งขัน จริงจัง ใส่ใจในรายละเอียด (Actively Engaged, Pay Attention to Details) และพัฒนาไปสู่ผู้นำสำหรับศตวรรษที่ ๒๑ (๒๑st Century Leadership)

๘) ผลลัพธ์ (Results) จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์องค์การ (Organization) ไปสู่การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์พื้นที่ (Sector) จนไปสู่การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy)

การขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ ๔.๐ โดยใช้ PMQA ๔.๐

Digital Disruption | Open Data Technology | Internet of Things | Blockchain | AI

สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง

Result ตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

- การเข้าถึงบริการภาครัฐ
- ประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- ชุมชนเข้มแข็งมีศักยภาพ
- รายได้เฉลี่ยต่อหัว
- อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ
- คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล
- การพัฒนาระบบโลจิสติกส์

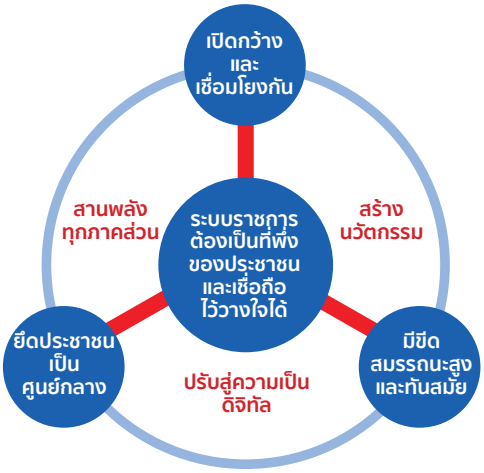
แนวคิดระบบราชการ ๔.๐

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

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

ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
- Digitalization
- Innovation
- Worldforce capability
- Problem solving
- Agility

ระบบราชการ ๔.๐



ปัจจัยความสำเร็จ ๓ ประการ

Collaboration
การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่นๆ

Innovation
การสร้างนวัตกรรม

Digitalization
การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

แนวคิดการพัฒนาเครื่องมือ PMQA ๔.๐

๑ การปฏิรูประบบราชการตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่มาตรา ๒๕๘ (ข)

๒ ต้องการเครื่องมือที่จะมาช่วยขับเคลื่อนส่วนราชการต่างๆ ไปสู่ระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และน่าไว้วางใจได้

๓ เกณฑ์ PMQA ได้ถูกนำมาใช้เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาหลายปี

๔ เกณฑ์ PMQA มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป

เทียบเคียงเกณฑ์ PMQA กับเครื่องมือ PMQA ๔.๐

เกณฑ์ PMQA ๒๕๕๘

- ประเมินโดยยึดบริบทขององค์การเป็นตัวตั้งต้น
- เข้าใจความท้าทายขององค์การเพื่อตั้งเป้ายุทธศาสตร์ที่ท้าทาย
- ยึดค่านิยม ๑๑ ประการของเกณฑ์และขององค์การในการขับเคลื่อน
- ประเมินเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ตามพันธกิจขององค์การ

PMQA ๔.๐

- ประเมินโดยยึดเป้าหมายของระบบราชการ ๔.๐ เป็นตัวตั้งต้น
- เข้าใจความท้าทายทั้งขององค์การและของประเทศ เพื่อตั้งเป้ายุทธศาสตร์ที่ท้าทายและเชื่อมโยงสู่การพัฒนาประเทศ
- ยึดปัจจัยความสำเร็จ ๓ ประการ ของระบบราชการ ๔.๐ ในการขับเคลื่อน
- ประเมินเพื่อตอบสนอง
  - ผลลัพธ์ตามพันธกิจขององค์การ
  - การเชื่อมโยงผลลัพธ์ขององค์การสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและส่งเสริมการพัฒนาประเทศ

PMQA ๔.๐

“เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐”

ส่วนที่ ๓

กรอบการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐

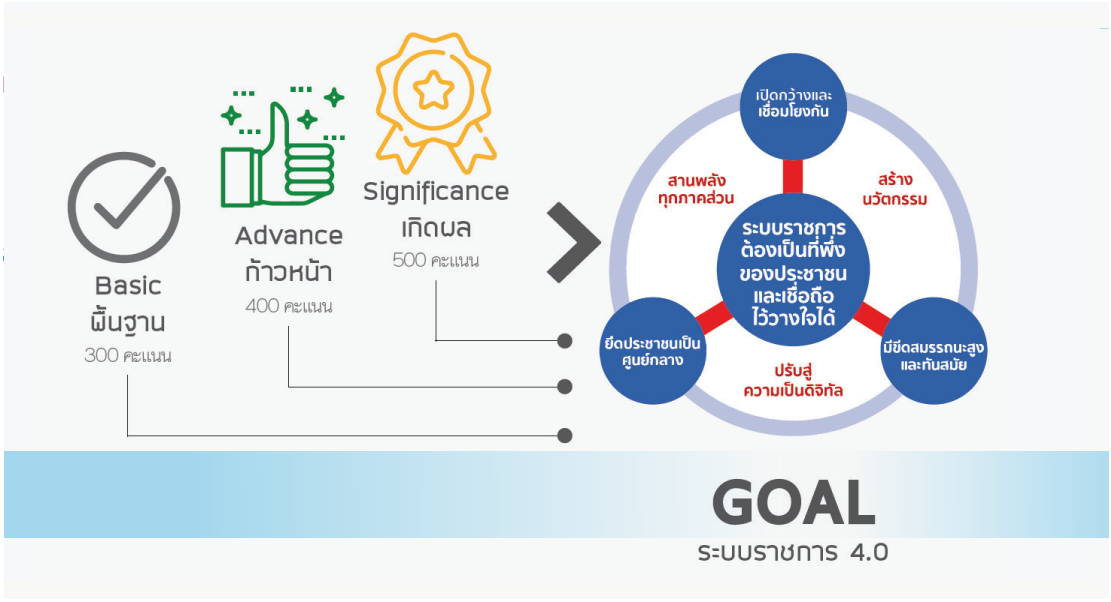
๓.๑ ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐

เครื่องมือการประเมินสถานะองค์การในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ หรือ PMQA ๔.๐ เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินเพื่อตอบสนองพันธกิจตามหน้าที่ส่วนราชการ และการเชื่อมโยงสู่ยุทธศาสตร์และผลลัพธ์ด้านการพัฒนาของประเทศ โดยเข้าใจความท้าทายทั้งของส่วนราชการ และทิศทางการพัฒนาประเทศ เพื่อตั้งเป้ายุทธศาสตร์ที่ท้าทาย โดยมีระดับการพัฒนา ๓ ระดับ คือ

(๑) ระดับพื้นฐาน (Basic) มีผลประเมินเทียบเท่า ๓๐๐ คะแนน ส่วนราชการที่มีคะแนนประเมินโดยรวมในระดับ ๓๐๐ คะแนน หมายถึง มีแนวทางและการดำเนินการในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ มีแนวคิดริเริ่มไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐

(๒) ระดับก้าวหน้า (Advance) มีผลประเมินเทียบเท่า ๔๐๐ คะแนน ส่วนราชการที่มีคะแนนประเมินโดยรวมในระดับ ๔๐๐ คะแนน หมายถึง มีแนวทางและการดำเนินการในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่าง ๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ ๔.๐

(๓) ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) มีผลประเมินเทียบเท่า ๕๐๐ คะแนน ส่วนราชการที่มีคะแนนประเมินโดยรวมในระดับ ๕๐๐ คะแนน หมายถึงมีแนวทางและการดำเนินการในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างครบถ้วนเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ จนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการบูรณาการไปยังทุกภาคส่วน จนเกิดการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ ๔.๐ จนเกิดผล



ในการประเมินโดยใช้เกณฑ์ PMQA ๔.๐ มีแนวทางในการประเมินหมวดกระบวนการ (หมวด ๑ – ๖) และหมวดผลลัพธ์ (หมวด ๗) ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

หมวด ๑ - ๖ มีการดำเนินการใน ๓ ระดับ คือ			
ระดับ	**ระดับพื้นฐาน (Basic)**	**ระดับก้าวหน้า (Advance)**	**ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance)**
คะแนน	**๓๐๐**	**๔๐๐**	**๕๐๐**
คำอธิบาย	มีแนวทางของการดำเนินการที่เป็นระบบและถ่ายทอดอย่างมีประสิทธิผล (Approach and Deployment หรือ A&D)	แนวทางในการดำเนินการมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์การและของระดับประเทศ (Alignment)	แนวทางการดำเนินการมีการบูรณาการกับส่วนงานภายในและสนับสนุนการเกิดผลสู่ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ (Integration)
หมวด ๗ มีการดำเนินการใน ๓ ระดับ คือ			
ระดับ	**ระดับพื้นฐาน (Basic)**	**ระดับก้าวหน้า (Advance)**	**ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance)**
คะแนน	**๓๐๐**	**๔๐๐**	**๕๐๐**
คำอธิบาย	มีการระบุตัววัดที่สำคัญ และมีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการ มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทายโดยมีการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Level and Early Trend)	ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายร้อยละ ๑ – ๕ (Focus Improvement)	ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๕ อันเป็นผลมาจากความพยายามในการปรับปรุงทุกส่วนงาน (Integration)

๓.๒ เกณฑ์ในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐

PMQA ๔.๐ คือ เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐

กรอบการประเมิน PMQA ๔.๐ มีทั้งหมด ๗ หมวด (อิงตามเกณฑ์ PMQA ฉบับ พ.ศ. ๒๕๕๘) โดยหมวด ๑ – ๖ ซึ่งเป็นหมวดกระบวนการจะมีประเด็นในการพิจารณาหมวดละ ๔ ประเด็น ส่วนหมวด ๗ ซึ่งเป็นหมวดผลลัพธ์การดำเนินการจะมีประเด็นในการพิจารณา ๖ ประเด็น รวมทั้งหมด ๓๐ ประเด็นในการประเมิน แต่ละประเด็นจะมีระดับการประเมิน ๓ ระดับ ได้แก่ พื้นฐาน ก้าวหน้า และพัฒนาจนเกิดผล

หมวด ๑ การนำองค์การ

เป้าหมาย : เพื่อให้ระบบการนำองค์การของส่วนราชการมุ่งเน้นสัมฤทธิผลและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์การ โดยส่วนราชการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่การบรรลุพันธกิจและสอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดนโยบายในการกำกับดูแลที่มีประสิทธิผลในเรื่องการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส สร้างสภาพแวดล้อมภายในที่มุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการแก้ไขปัญหาร่วมกับเครือข่าย ติดตามประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการและผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่องและทันการณ์ (ด้วยกลไกของเทคโนโลยีดิจิทัล) โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

	Basic	Advance	Significance
๑.๑ ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน	วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ตอบสนองพันธกิจ	วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์สอดรับกับยุทธศาสตร์ประเทศ	สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
๑.๒ ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส	นโยบายการป้องกันทุจริตและระบบกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ	การติดตาม ปรับปรุง และรายงานผลต่อสาธารณะและหน่วยงานบังคับบัญชา	ผลการประเมินในระดับดีโดยหน่วยงานภายนอกเป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส

	Basic	Advance	Significance
๑.๓ การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก	สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและการสร้างเครือข่ายภายนอก	การตั้งเป้าหมายท้าทายและการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการ และการบริการ	สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย ที่มีผลกระทบสูงที่สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อน
๑.๔ คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์	ติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	การใช้กลไกการสื่อสารและ เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันกาล	ติดตามผลดำเนินการและ ผลกระทบระยะสั้นและ ระยะยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

๑.๑ ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic • ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจ และภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based) • มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำองค์การเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งส่วนราชการ	• บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัด ชัดเจน ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ • ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับขององค์การอย่างทั่วถึง • ส่วนราชการมีระบบการสื่อสารภายในองค์การทั่วถึง รวดเร็ว ทันการณ์	นำเสนอระบบการนำที่เข้มแข็งขององค์กร มีการวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและสร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความยั่งยืน **ตัวอย่าง** สพฐ. กำหนดวิสัยทัศน์ ในการเป็นองค์กรมุ่ง “สร้างคุณภาพทุนมนุษย์ สู่สังคมอนาคตที่ยั่งยืน” และกำหนดนโยบายที่สำคัญ ๖ ด้าน เพื่อขับเคลื่อนภารกิจตามพันธกิจ นโยบายแต่ละด้านระบุตัวชี้วัดความสำเร็จ (ตามแผนปฏิบัติราชการ สพฐ.) รวมทั้ง การกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ท้าทายและตัวชี้วัดที่สำคัญ ในระดับกรม (สพฐ.) ถ่ายทอดสู่การตั้งเป้าหมายต่าง ๆ ในระดับสำนักส่วนกลาง และระดับ สพท. สู่หน่วยปฏิบัติ คือ โรงเรียน ซึ่งผลจากการดำเนินการอย่างต่อเนื่องทำให้ระบบการศึกษาไทย ได้รับการพัฒนาการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Advance • ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการและสอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติ (Alignment with National Strategies)	• การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ • สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ • พิจารณาและคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวกและเชิงลบทั้งทางตรงและทางอ้อม	ส่วนราชการมีการรวบรวมและใช้ข้อมูลที่สำคัญอย่างรอบด้าน ทั้งปัจจัยภายนอก (External Factor) และปัจจัยภายใน (Internal Factor) ในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์เพื่อเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงฯ เพื่อสร้างแผนงาน และโครงการที่สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์ระดับกระทรวงและระดับประเทศ **ตัวอย่าง** เช่น คณะผู้บริหาร สป.มท. ระบุเป้าหมายจาก ๓ ส่วนหลัก ได้แก่ (๑) เป้าหมายของรัฐบาล (๒) ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และ (๓) เป้าหมายขององค์การด้านการบริหารจัดการและข้อจำกัดของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ฯ พร้อมกับศึกษา วิเคราะห์ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป้าหมายของรัฐบาล เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ ๑๐ ปีของ มท. แผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี แผนปฏิบัติราชการประจำปีของ สป.มท./มท. นำไปสู่การกำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มุ่งผลสัมฤทธิ์
 Significance • ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและ ภาระหน้าที่ของส่วนราชการ สอดรับกับทิศทางการพัฒนา และยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์พื้นที่สร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งประโยชน์สุขประชาชน (Innovation, Citizen-centric)	• การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ • บูรณาการยุทธศาสตร์ชาติ/ยุทธศาสตร์พื้นที่ (ถ้ามี) • สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรมการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน	เช่น สป.สธ. มีการรวบรวมการเปลี่ยนแปลงของสังคม เทคโนโลยี และ ระบบสาธารณสุขของประเทศ รวมทั้งแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญต่าง ๆ ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของภาคประชาชนที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป เช่น มีความต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ แนวโน้มการเกิดอุบัติภัย การเกิดตลาดใหม่ของอีคอมเมอร์ส นำมาสร้างจุดเน้นของแผนงานและโครงการที่ลงไปถึงภาคธุรกิจ การบริการ และประชาชน ตลอดจนสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ เช่น การใช้แอปพลิเคชั่นเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก เป็นต้น

๑.๒ การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	• แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใส และป้องกันทุจริต มาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	มีการดำเนินการด้านการตรวจสอบและกำกับดูแลตามเครื่องมือ มาตรฐานที่มีอยู่ และมีตัววัดในการติดตามการดำเนินงาน **ตัวอย่าง** เช่น การจัดทำแผนป้องกันปราบปรามทุจริตของส่วนราชการ การจัดทำระบบควบคุมภายใน มีหน่วยราชการ ใสสะอาด มุ่งเน้นความโปร่งใส มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน การวางระบบตามแนวทาง ITA เป็นต้น
 Advance • การประเมินประสิทธิผล และตัววัดการป้องกันทุจริต และการสร้างความโปร่งใส ภายในส่วนราชการ และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ • การรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการต่อสาธารณะและหน่วยงานบังคับบัญชา	• มีตัววัดในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ • มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active) เช่น พัฒนา กระบวนการทำงานให้โปร่งใส • มีระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ สร้างกระบวนการติดตามตรวจสอบ การทุจริต และการปกป้องผู้ร้องเรียนเปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ	ส่วนราชการมีระบบควบคุมและสร้างมาตรการการป้องกันทุจริตภายในหน่วยงานที่ชัดเจน จะมีการติดตามประเมินประสิทธิผลของมาตรการอย่างสม่ำเสมอ นำมาใช้ในการปรับปรุงเชิงรุก มีการรายงานผลการดำเนินการต่อสาธารณะและหน่วยงานบังคับบัญชาในมิติที่เป็นที่สนใจของประชาชน เช่น การจัดทำรายงานด้านการต่อต้านทุจริต เป็นต้น
 Significance • ผลการประเมินความโปร่งใสในระดับองค์การ โดยองค์การอิสระระดับชาติ หรือนานาชาติ • เป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส	• มีดัชนีความโปร่งใสจากการประเมินโดยองค์การอิสระและมีผลลัพธ์ที่ดี • มีการส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice : BP) ด้านความโปร่งใส • มีการสร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอก	ส่วนราชการมีตัววัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความโปร่งใสในระดับประเทศ และนานาชาติมีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอก มีการดำเนินโครงการใสสะอาดต่อต้านการทุจริต และผลการดำเนินการจนเป็นต้นแบบ ด้านความโปร่งใสและการป้องกันและปราบปรามทุจริตในภาครัฐ เช่น ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในระดับที่ดี เป็นต้น

๑.๓ การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • การสื่อสารและการสร้างสภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ • การสร้างกลไกที่เอื้อให้ประชาชนและเครือข่ายภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ในการทำงาน	• ส่วนราชการมีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน • ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม • มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น จากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงาน	มีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐกับเอกชน มีการปรับปรุงและแก้ไข กฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับองค์การและประชาชน มีคณะกรรมการร่างกฎหมายฯ เพื่อปรับปรุงกฎระเบียบให้มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน มีระบบการสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conferences และมีระบบการตรวจราชการเพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน
 Advance • การตั้งเป้าหมาย ท้าทาย และการส่งเสริม ให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	• มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย รองรับการเปลี่ยนแปลง • มีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	ผู้บริหารกำหนดตัววัดที่มีความสำคัญในการติดตามและการบรรลุผลด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ **ตัวอย่าง** เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุก ๆ ระดับเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ สร้างรายได้ ลดความยากจนของประชาชน โครงการเสริมสร้างเอกลักษณ์พืชผลเกษตรท้องถิ่นให้มีราคาดี โดยอาศัยความร่วมมือกับเอกชน ท้องถิ่น และประชาชน เป็นต้น
 Significance • การสร้างนวัตกรรมที่มีผลกระทบสูงและเชิงนโยบายที่นำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	• ผู้บริหารส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน เช่น การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงานหรือการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) โดยนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ	**ตัวอย่าง** เช่น ผู้บริหารของกระทรวงสาธารณสุข มีแนวคิดในเชิงนโยบาย เรื่อง Smart Health ID เพื่อพัฒนาการให้บริการการรักษาโรคและสุขภาพของสถานบริการทั่วประเทศ บริการประชาชนให้รวดเร็ว ลดขั้นตอนการบริการ และลดค่าใช้จ่าย เช่น ประชาชนทุกครอบครัวจะต้องมีหมอประจำเป็นเวชศาสตร์ครอบครัว เพราะต้องดูแลสุขภาพของครอบครัวตลอดอายุขัย เป็นต้น

๑.๔ การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

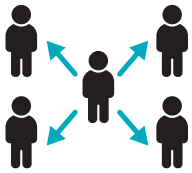
ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • การประเมินและติดตามโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม • การติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการขององค์การอย่างต่อเนื่อง	• ประเมินความเสี่ยงโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง • เตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น การทำประชาพิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการ • กำหนดตัวชี้วัดและติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง • รวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วน	มีการกำหนดตัววัดและกระบวนการในการรายงานติดตามผลของโครงการและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ รวมทั้งโครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชนผ่านกลไกการติดตามรายงานผล และการตรวจราชการ รวมทั้งการใช้จ่ายตามงบประมาณอย่างมีประสิทธิผล
 Advance • การติดตามรายงานผลกระทบโดยผ่านกลไกการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	• ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการเพื่อรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ • สร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์	ส่วนราชการได้มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามและรายงานผลที่ทันสมัยใช้งานง่าย **ตัวอย่าง** เช่น มี Framework ของการรายงานข้อมูลแบบ real time บนเว็บไซต์ของส่วนราชการ การรายงานข้อมูลด้านทรัพยากรน้ำ การเพาะปลูกพืชหลักต่าง ๆ การเฝ้าระวังป้องกันโรค และมาตรการในการส่งเสริมตลาด มีการบูรณาการการตรวจติดตามร่วมกับทุกภาคส่วนและเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ปัญหาของแต่ละพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Significance • การติดตามผลการดำเนินการและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	• ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ/ยุทธศาสตร์พื้นที่ (ถ้ามี)/ยุทธศาสตร์ชาติ • ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ส่วนราชการมีการติดตามตัววัดโดยมีการวิเคราะห์เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์ และกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	ผู้บริหารของส่วนราชการมีการติดตามผลการดำเนินการขององค์การและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในระยะสั้น ระยะยาว โดยผ่านการวิเคราะห์ผลกระทบ และ ประมวลผลจากภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างฉับไว เช่น นำสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ ขณะเดียวกัน เสริมมาตรการที่จะสนับสนุนให้ส่งผลที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ เป็นต้น

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วนมีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

	Basic	Advance	Significance
 ๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบตอบสนองความต้องการ ของประชาชนและบรรลุ พันธกิจองค์การ	แผนยุทธศาสตร์ตอบสนอง ความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์ การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต	แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาสและส่งเสริมการพัฒนาประเทศ
 ๒.๒ เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจ ในระยะสั้น ระยะยาว และการการเปลี่ยนแปลง	วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ	วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

	Basic	Advance	Significance
 **๒.๓ แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน**	แผนครอบคลุมทุกส่วนชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ	แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มากและสร้างคุณค่าแก่ประชาชน	บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร การใช้ทรัพยากร การใช้ข้อมูลร่วมกัน
๒.๔ การติดตามผลการแก้ไขปัญหา และการรายงานผล	การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์	การคาดการณ์ การแก้ปัญหาและการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	ปรับแผนตอบสนองได้ทันเวลาเชิงรุก มีประสิทธิภาพ

๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic • กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ • แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	• กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์เป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจส่วนราชการทั้งระยะสั้น ระยะยาว • วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน • วางแผนยุทธศาสตร์โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขประชาชน - รองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์การ/นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป • แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	มีคู่มือและกระบวนการในการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าประสงค์ที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ มีแผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของส่วนราชการ มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการประจำปีที่เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Advance • แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต และแผนรองรับเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำระบบดิจิทัลมาใช้)	• การวิเคราะห์ความท้าทายและคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคส่วนต่าง ๆ การกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานที่ตอบสนองต่อความท้าทาย และการเปลี่ยนแปลง	มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ **ตัวอย่าง** เช่น กรมพัฒนาที่ดินกำหนดเป้าหมายเพื่อรองรับและคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตออกเป็น ๓ ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น (๑ ปี) ระยะกลาง (๕ ปี) ระยะยาว (๒๐ ปี) มีการจัดทำแผนด้านสารสนเทศสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ ๖ ของกรมฯ ด้านพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศโดยเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และแผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศ
 Significance • สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชนและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	• แผนยุทธศาสตร์ และแผนงานที่สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ เช่น - มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง - มีแผนการยกระดับการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา	**ตัวอย่าง** เช่น สพฐ. กำหนดนโยบายด้านการจัดการศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพผู้เรียนเต็มตามศักยภาพ นำไปสู่ความเป็นเลิศด้านวิชาการตามความสามารถ ความสนใจ มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ ๒๑ สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้ โดยการวิจัย พัฒนาเครื่องมือวัดแววความถนัดจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ตามความถนัด ส่งเสริมให้ สพท. และสถานศึกษาในสังกัด จัดกระบวนการวัดแวว กระบวนการเรียนรู้เชิงบูรณาการ เช่น STEM จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีความเป็นเลิศภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาที่ ๓ ได้ เป็นต้น

๒.๒ การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวรวมทั้งการสร้างการเปลี่ยนแปลง	• มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ • กำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการและการเปลี่ยนแปลง	มีตัวชี้วัดที่ตอบสนองเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ เช่น ตัววัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจ พื้นที่/ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด ตัววัดด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการ ตัววัดด้านศักยภาพในการเป็นส่วนราชการที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา เป็นต้น
 Advance • มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่เกิดกับยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	• มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่าง ๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	เช่น มีการวิเคราะห์เป้าหมายในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเครือข่ายด้านการส่งออก พบว่า จะมีผลให้เกิดการขยายตัวของตลาดใหม่ขึ้น และนำมาสู่การเพิ่มขึ้นของมูลค่าการค้าระหว่างประเทศอีก xx% มีการวิเคราะห์ผลกระทบจำนวนมาตรการทางภาษีเพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม พบว่าจะส่งผลให้เกิดอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นร้อยละ yy ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้น
 Significance • มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและผลกระทบทั้งทางตรง ทางอ้อมที่ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อมของประเทศ	• วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ • วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ เล็งเห็นปัญหาการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอันส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อแผนงานโครงการของส่วนราชการ และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เพื่อเตรียมแผนรองรับ **ตัวอย่าง** เช่น การวิเคราะห์จำนวนประชากรเข้าเรียนในแต่ละปีที่มีแนวโน้มลดลง เพื่อนำมาวางแผนงานการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด

๒.๓ แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วน โดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงานชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติไปยังทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก	• แผนปฏิบัติการรองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงานถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การมีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิผล	มีการตั้งคณะทำงานกลุ่มย่อยในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลัก มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน และมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับ ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค มีฐานข้อมูลร่วมกันภายในกรม/กระทรวง
 Advance • แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการครอบคลุมทุกส่วนงานชัดเจน และเน้นการเกิดประสิทธิภาพ (การทำน้อยได้มาก) และการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value)	• แผนปฏิบัติการคำนึงถึงประสิทธิภาพควบคู่กับประสิทธิผล (การทำน้อยได้มาก) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร การลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน	มีแผนปฏิบัติการในการปรับปรุงประสิทธิภาพและการลดต้นทุน สิ่งแวดล้อม เพื่อเตรียมแผนรองรับ **ตัวอย่าง** เช่น การพัฒนาระบบการส่งใบคำร้องและการจองผ่านระบบออนไลน์เพื่อการลดเวลาการรอคอย การพัฒนาฐานข้อมูลเดียวเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำงานและความผิดพลาด การสื่อสารผ่านเครือข่ายบนเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความรวดเร็วฉับไวในการเข้าถึงปัญหา การใช้แผนที่ GIS เพื่อติดตามแผนปฏิบัติการการควบคุมโรคที่เกิดขึ้นทั่วประเทศ เป็นต้น
 Significance • แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก และการใช้ข้อมูลร่วมกันเพื่อการประสานงานให้เกิดความสำเร็จ	• แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการโดยพิจารณาแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง แผนการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความต้องการด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี แผนการใช้ทรัพยากร และการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก	แผนพัฒนาบุคลากรควรสอดคล้องและสนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ **ตัวอย่าง** เช่น กรมพัฒนาที่ดินมีการสร้างและพัฒนาความเข้มแข็งให้กับหมอดินอาสาและเกษตรกรภาคีเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในการใช้ฐานข้อมูลดิน มีการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือภายในส่วนราชการ นอกส่วนราชการ และเครือข่ายภาคเอกชน เพื่อให้แผนปฏิบัติการประสบความสำเร็จ เช่น การสร้างระบบเครือข่ายโรงพยาบาลในพื้นที่หรือโรงพยาบาลอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในสังกัด โดยมีการใช้ระบบดิจิทัลเพื่อความร่วมมือในการส่งข่าวสารและส่งวัคซีนในกรณีขาดแคลน เพื่อการป้องกันโรคระบาดให้กับประชาชน

๒.๔ การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิผล

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • การติดตามรายงานผลการดำเนินการตามแผนและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลสู่สาธารณะ (Open by default)	• ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว • รายงานสถานะการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ • เตรียมการแก้ไขปัญหากรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ • การรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะ	• มีระบบการติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ โดยมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำเพื่อให้แน่ใจได้ว่าจะสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะผ่านการรายงานผลตัวชี้วัดบนเว็บไซต์
 Advance • การคาดการณ์ของผลการดำเนินการตามแผนการแก้ปัญหาและการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Projection)	• แผนมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ • สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดทั้งในกรณีที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ • สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้ • มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น • มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปี	**ตัวอย่าง** เช่น จังหวัดมีค่าเป้าหมายของรายได้จากนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นปีละ xx% ทุกปีในแผนพัฒนา ๕ ปีข้างหน้า แต่จากการวิเคราะห์ผลในปีล่าสุด พบว่า มีการเติบโตเกินกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้กว่า ๕๐% จังหวัดได้มีการปรับเปลี่ยนค่าคาดการณ์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้น และได้ปรับค่าการคาดการณ์ใหม่รองรับ รวมทั้งการสื่อสารให้ทุกส่วนราชการและภาคเอกชนได้ปรับให้สอดคล้อง ทั้งนี้เพื่อการเตรียมการรองรับการเติบโตที่จะเกิดขึ้น
 Significance • การเตรียมการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอกและการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลา เชิงรุกอย่างมีประสิทธิผล (Proactive and effective)	• ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการตามแผน โดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใดและจะส่งผลต่อการปฏิบัติการอย่างไร • มีการเตรียมความพร้อมและมีความคล่องตัวต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง • มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	• มีการรายงานข้อมูลจากส่วนงานต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว เข้าถึงง่าย มีการวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ส่วนราชการเองต้องมีความคล่องตัวในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง เช่น แนวโน้มของการโจมตีทางไซเบอร์ การปรับลดของอัตราแลกเปลี่ยนที่อาจส่งผลต่อการส่งออก เป็นต้น • ส่วนราชการควรวิเคราะห์และเตรียมแผนเชิงรุกเพื่อการรับมืออย่างมีประสิทธิผล

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	Basic	Advance	Significance
๓.๑ ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง	ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง	วิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังใหม่	ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต
๓.๒ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน	การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาเชิงรุก	บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผนและการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
๓.๓ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการเฉพาะบุคคล การบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม	การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม	การให้บริการเฉพาะบุคคล
๓.๔ กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์	กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบตอบสนองรวดเร็วทันการณ์	ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ

๓.๑ ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric)	• นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันโดยรวบรวมข้อมูลจากช่องทางต่าง ๆ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ แบบสอบถามความคิดเห็น การประชุมรวบรวมความคิดเห็นจากภายในองค์การ/ภายนอกองค์การ/เครือข่าย เป็นต้น • ฐานข้อมูลของส่วนราชการ	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวิธีการการรับฟังและการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุมระดมความคิดเห็น แบบสอบถาม อบรม สัมมนา เว็บไซต์ เป็นต้น และนำมาประมวล วิเคราะห์ผล เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 Advance • การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิผล (Digital technology, Customer centric)	• ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ (เช่น Mobile Application หรือ facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์) เพื่อ - รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบ Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความ - ค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น	**ตัวอย่าง** สพฐ. พัฒนาเทคโนโลยีสำหรับการสื่อสาร เช่น การประชุมผ่านระบบ VDO Conference สำหรับการสื่อสารชี้แจง และพัฒนาช่องทางสื่อโทรทัศน์ เช่น พุธเช้าข่าว สพฐ. ใช้ระบบ DMC รวบรวมจัดเก็บข้อมูลนักเรียนทั่วไปรายบุคคล และระบบ SET จัดเก็บข้อมูลเด็กพิการ และพัฒนานวัตกรรมคัดกรองนักเรียนยากจน ใช้ระบบ (Conditional Cash Transfer : cct) ค้นหาข้อมูลนักเรียนยากจนเพื่อจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) พัฒนาการจัดการเรียนการสอนใช้ดิจิทัลในการสร้างระบบงานจัดการเรียนการสอนทั้งในช่องทาง On-site/On-Air หรือ Online ในรูปแบบต่าง ๆ ช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม แต่ละบุคคล

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Significance • การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอก (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต (Actionable policy solution)	• ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์การ เพื่อวิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต	**ตัวอย่าง** เช่น กรมควบคุมโรคได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการเฝ้าระวัง และตรวจจับโรคและภัยสุขภาพจากฐานข้อมูลและแนวโน้มการเกิดภัยต่าง ๆ มาใช้กำหนดแนวทางในการเฝ้าระวังใน ๕ มิติ เพื่อเตรียมการตอบโต้ภาวะโรค และภัยสุขภาพได้ทันต่อเหตุการณ์ ขณะเดียวกันได้วางมาตรการการรับฟังให้ครอบคลุมและทันการณ์ ทั้งเชิงรุกและเชิงรับด้วยวิธีการที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่ม

๓.๒ การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน	• ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการณ์ การสำรวจพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่าง ๆ เป็นต้น	รูปแบบการประเมินความพึงพอใจอาจดำเนินการได้หลากหลายตามความเหมาะสม เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมทุกภารกิจ
 Advance • การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และแก้ปัญหาในเชิงรุก	• นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก	ความผูกพันควรวัดในมิติของการปฏิบัติมากกว่าความรู้สึก **ตัวอย่าง** เช่น มีการประเมินผลจากความพึงพอใจเกี่ยวกับพันธุ์พืชที่ส่งเสริมแก่เกษตรกร พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แต่เกษตรกรไม่ได้นำพันธุ์ไปปลูก (ความผูกพัน) จึงจะต้องค้นหาเพื่อเข้าใจสาเหตุและวางแนวทางในการแก้ไขปัญหาเชิงรุก เช่น สร้างกลไกทางการตลาด เป็นต้น

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Significance • การบูรณาการข้อมูลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน กับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	• บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อ - แก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น - เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม	จากการดำเนินการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ กรมปศุสัตว์ได้นำผลการสำรวจของหน่วยงานภายในกรมฯ มาวิเคราะห์และนำไปใช้สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ เช่น การพัฒนาระบบ e-Service ซึ่งบูรณาการกับฐานข้อมูลทะเบียนสัตว์แห่งชาติ (NID) อำนวยความสะดวกและลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนที่ยุ่งยากต่อการติดต่อของผู้ประกอบการ

๓.๓ การสร้างนวัตกรรมการบริการ ที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • การบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	• มีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง	**ตัวอย่าง** เช่น สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (พก.) ได้มีการเรียนรู้และปรับปรุงรูปแบบการบริการและกลไกการสนับสนุนที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้พิการที่มีความต้องการเฉพาะที่หลากหลาย และได้ถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างลึกซึ้งในความต้องการของผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้พิการ เช่น การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารการได้ยิน ตลาดอาชีพออนไลน์สำหรับผู้พิการ
 Advance • การสร้างนวัตกรรมการบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิผล (Customer groups and segments)	• สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนอง - ความต้องการภาพรวม - ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้	**ตัวอย่าง** เช่น กรมการขนส่งทางบกพัฒนาการนำระบบ GPS มาใช้ในการบริหารและติดตามพฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถแบบเรียลไทม์ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ หรือโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ออกแบบอุปกรณ์ช่วยพ่นยาสำหรับกลุ่มผู้ป่วยโรคหืด ทำให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้ง่ายขึ้น และไม่ต้องนอนโรงพยาบาลด้วยอาการหืดกำเริบ เป็นต้น

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Significance • การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้ (Personalized/Customized service)	• การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่ - มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ - เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service) การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	**ตัวอย่าง** ตัวอย่างของการบริการเฉพาะบุคคลที่ออกแบบได้ เช่น การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาที่ผู้เรียนในวัยทำงานสามารถออกแบบตามความต้องการและความสะดวกของตนเองตลอดจนการเลือกเรียนในเวลาที่ตนเองต้องการ การพัฒนาโปรแกรมการคำนวณภาษีส่วนบุคคลเพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถทำการคำนวณด้วยตัวเองก่อนชำระมีการชำระและคืนภาษี เป็นต้น

๓.๔ กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิผล	• มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response)	จัดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือร้องเรียน โดยมีการแยกลำดับความสำคัญตามแหล่งที่มา มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับและแก้ไขตามความสำคัญของเรื่องที่ร้องเรียน และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบตามเรื่องที่ร้องเรียน
 Advance • กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็วทันการณ์และตอบสนองอย่างมีประสิทธิผล	• มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วทันการณ์ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)	มีการรายงานสถิติการร้องเรียนและการบริการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงประเด็นปัญหา รวมทั้งสถิติในการตอบข้อสงสัย และจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข หรือสถานะการณ์แก้ไขปัญหา ผ่านการแจ้งกลับโดยเครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างทันท่วงที มี QR code สำหรับรับเรื่องร้องเรียนทั้งในระดับอำเภอและจังหวัดที่ส่งตรงถึงผู้ว่าราชการจังหวัดผ่านทาง Facebook ของผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นต้น

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Significance • กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาเพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิผลและสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	• มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	ในการแก้ไขปัญหาให้ทันการณ์และสร้างความเชื่อมั่นให้กลับคืนมาต้องอยู่บนพื้นฐานของการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในปัญหาและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการกระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนอาศัยความร่วมมือและการค้นหาหนทางแก้ไขร่วมกัน และการสื่อสารที่ทันการณ์ เช่น มีระบบรายงานสถานะข้อร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนไม่ต้องร้องขอ มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างจริงจังเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ เป็นต้น

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

	Basic	Advance	Significance
 ๔.๑ การกำหนด ตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิผล	การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้เข้าถึงง่าย	การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอ
 ๔.๒ การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อการแก้ปัญหา	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ	เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์	เชื่อมโยงผลในทุกระดับเพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น

	Basic	Advance	Significance
 ๔.๓ การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนาและต่อยอด	วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม	นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน
 ๔.๔ การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ	วางแผนปรับรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ	มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน	ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ ลดต้นทุน และรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิผล

๔.๑ การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิผล

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • การวางแผนและการรวบรวมข้อมูลและตัววัดทั้งในระดับปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient Use of Performance Measures)	• มีการวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์นำข้อมูลมาใช้ในการติดตามการปฏิบัติงานและใช้สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล	**ตัวอย่าง** เช่น สพฐ. มีการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์และใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานประจำ โดยตัววัดทั้งหมดมีการปรับให้สอดคล้องเพื่อใช้ในการติดตามสถานการณ์ ประเมินผล และเป็นศูนย์ข้อมูลสร้างความพร้อมใช้งาน มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลาด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ปลอดภัยคำนึงถึงคุณภาพ เพื่อรองรับการทำงาน ในการกำหนดตัววัดเชิงยุทธศาสตร์ มีเกณฑ์พิจารณาที่เข้มข้น สามารถวัดผลได้ต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นตัวชี้วัดที่ใช้ในระดับสากล เพื่อให้สามารถเทียบเคียงความสำเร็จได้

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Advance • ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ และเอื้อให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิผล (Quality and availability of data and information)	• ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิผล	**ตัวอย่าง** เช่น กรมศุลกากร ได้กำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน เป็น ๔ ลักษณะ คือ (๑) ระบบข้อมูลในการบริการ เช่น ระบบพิธีการศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (๒) ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบ Warning System ระบบสถิติการนำเข้า/ส่งออก (๓) ระบบบริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ประกอบการค้า ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านทาง Internet (๔) ระบบ National Single Window เพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบบูรณาการ เพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจากการติดต่อเพียงจุดเดียว เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของและผู้ประกอบการขนส่งสามารถส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดและลดการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่า อีกทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ ได้อย่างรวดเร็วแบบครบวงจร เป็นต้น
 Significance • การจัดให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานภายนอก รวมทั้งภาคประชาชนสามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Public data portal)	• มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการและนำเสนอข้อมูล และสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะโดยไม่ต้องร้องขอและอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย การดำเนินการอยู่บนพื้นฐานการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	**ตัวอย่าง** เช่น กระทรวงสาธารณสุขมีการนำเสนอสถิติของผู้รับบริการ และด้านงบประมาณค่าใช้จ่าย รวมทั้งฐานข้อมูลด้านประกันสุขภาพจำแนกตามพื้นที่ เป็นต้น

๔.๒ การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic • การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการเพื่อการแก้ปัญหาในกระบวนการต่าง ๆ ของส่วนราชการ	• มีกลไกในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหามีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมายเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงาน	**ตัวอย่าง** เช่น กรมควบคุมโรคมีการวิเคราะห์ข้อมูลและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยคณะกรรมการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ในรูปแบบ Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายเพื่อวัดผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ เป็นต้น
Advance • การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และ แก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์	• การนำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น นำไปแก้ปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์	**ตัวอย่าง** เช่น อัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จซึ่งเป็นตัววัดสำคัญของกรมสุขภาพจิต จากการรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องสรุปว่ามาจากสาเหตุหลัก ๔ กลุ่ม โดยเฉพาะสาเหตุจากโรคซึมเศร้า ซึ่งผู้ป่วยมักไม่แสดงอาการชัดเจน ทำให้การเข้าถึงการรักษาพยาบาลมีระดับต่ำ กรมฯ ได้นำมากำหนดเป็นโครงการวิจัยและพัฒนา “ระบบดูแลเฝ้าระวังโรคซึมเศร้าระดับจังหวัด” ซึ่งเป็นระบบบริการที่เชื่อมโยงกับทุกหน่วยบริการสาธารณสุขทั้งระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิทั่วประเทศ และมีการพัฒนาต่อเนื่อง แบ่งเป็น ๓ ระยะ จนอัตราการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยโรคซึมเศร้าเพิ่มขึ้นจาก ๕.๐๕% ในปี ๒๕๕๒ เป็น ๔๘.๕% ในปี ๒๕๕๙ เป็นต้น
Significance • การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมเชื่อมโยงในทุกระดับในส่วนราชการ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ และสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้	• การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในส่วนราชการเพื่อเชื่อมโยงค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันถ่วงทีและสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้	**ตัวอย่าง** เช่น กรมบัญชีกลาง กำหนดตัววัดที่สำคัญไว้ ๔ ระดับ สะท้อนถึงคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้จ่ายเงินของภาครัฐในภาพรวมของประเทศ ตั้งแต่ระดับประเทศลงมาจนถึงระดับบุคคล ในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามความก้าวหน้าของประเด็นการวัดผลดังกล่าว กรมบัญชีกลางได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานทั้งระบบ เพื่อความถูกต้องรวดเร็ว และมีความพร้อมต่อการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล ผู้บริหารสามารถติดตามผลตัววัดในระดับประเทศในระบบ GFMIS และ e-GP ผ่าน Smartphone ทำให้สามารถสั่งการได้ทันท่วงที เป็นต้น

๔.๓ การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • กระบวนการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอดการพัฒนาของส่วนราชการ	• กระบวนการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	**ตัวอย่าง** เช่น กรมบัญชีกลางมีองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐ การบัญชีภาครัฐ สวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการ ความรับผิดทางละเมิด การตรวจสอบภายใน กฎหมายการเงิน การคลัง การเบิกจ่าย การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง โดยจัดเก็บในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ มีการจัดการและถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้กรมบัญชีกลางสามารถควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดและให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อหารือแก่ส่วนราชการและบุคคลภายนอกได้ เป็นต้น
 Advance • มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้นอกส่วนราชการเพื่อการแก้ไขปัญหา และสร้างนวัตกรรม	• กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์การ นำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม	มีการเชื่อมโยงข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ระหว่างกันจนเกิดการพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ มี Application ระบบการจราจรเชื่อมโยงเส้นทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงชนบท ตลอดจนเส้นทางลัดต่าง ๆ และระบบความปลอดภัยเพื่อแก้ปัญหาสังคมเมือง เป็นต้น
 Significance • มีการวิเคราะห์และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศ และผลลัพธ์ที่ดีสู่การบรรลุยุทธศาสตร์และการบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น	• การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) การพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือรูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน	มีการส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูล และความรู้ภายในองค์การ การสร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ มีการสนับสนุนให้เกิด Best Practices ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ เช่น การเลื่อนล้อต่อทะเบียนของกรมการขนส่งทางบก ที่ได้นำไปขยายผลในระดับจังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น

๔.๔ การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • การวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นดิจิทัลอย่างเป็นระบบและมีตัววัดการบรรลุตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Planning of digitalization)	• การจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัลมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ (รวมทั้งการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลเพื่อรองรับการเชื่อมต่อของข้อมูลกับส่วนราชการอื่นตามภาระหน้าที่)	มีแผนงานในการรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มีการวิเคราะห์กระบวนการ และโอกาสในการพัฒนารูปแบบการทำงาน รวมทั้งการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับเทคโนโลยี มีฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์ที่เหมาะสมรองรับ
 Advance • มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่มีประสิทธิผล (Cybersecurity and BCM)	• การวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล การวางแผนการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูลและการปฏิบัติการบนไซเบอร์พร้อมทั้งแผนรองรับ	**ตัวอย่าง** เช่น สป.สธ. มีการบริหารจัดการระบบข้อมูลตามมาตรฐานสากล ISO ๒๗๐๐๐๑ มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพ (eHealth Strategy) มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงสาธารณสุข (ICT Master Plan) แผนแม่บทความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ รวมถึงควบคุมตามหลักการ CIA ๓ ประการ สป.สธ. ใช้เทคโนโลยี Cloud Computing ในการจัดเก็บฐานข้อมูลและให้บริการ Virtual Server แก่หน่วยงานในสังกัด ซึ่งเป็นการลงทุนในภาพรวมที่คุ้มค่า มีประสิทธิภาพและปลอดภัย นอกจากนี้ สป.สธ. ยังจัดเตรียมระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล (DR-Site) โดยเช่าระบบสำรองข้อมูลและกู้คืน (Disaster and Recovery Site) พร้อมเครือข่าย INTRANET/INTERNET จากบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด เพื่อเป็นแหล่งสำรองระบบฐานข้อมูลที่มีความสำคัญสูง เป็นต้น

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Significance • การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ลดต้นทุน และการรายงานผลได้ทันการณ์ และมีประสิทธิผล (Efficiency and effectiveness)	• การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน ลดต้นทุนติดตามงานอย่างรวดเร็ว การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล	**ตัวอย่าง** เช่น การพัฒนา Mobile Application ที่สามารถตอบสนองผู้รับบริการการออกแบบการติดตามงานในระบบเสมือนจริง การรายงานข้อมูลและระบบเตือนภัยแบบ real-time การติดตามแผนงานบนแผนที่ GIS ระบบธุรกิจแบบ e-Business มีระบบรายงานและสื่อสารกับประชาชนได้รวดเร็วในแต่ละพื้นที่ เป็นต้น

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรทันสมัย พัฒนาบุคลากรในส่วนราชการให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรมมีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

	Basic	Advance	Significance
 ๕.๑ ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ	การวางแผนกำลังคนให้ตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ	ระบบการประเมินผลงานและความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และบรรลุยุทธศาสตร์	นโยบายการจัดการบุคลากรสนับสนุนการทำงานให้มีคล่องตัว รองรับการเปลี่ยนแปลง
 ๕.๒ ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	สภาพแวดล้อมการทำงาน ปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน สร้างความร่วมมือ	สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน	เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง คล่องตัว ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก แก้ปัญหาที่ซับซ้อน

	Basic	Advance	Significance
๕.๓ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ	สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพเปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม และสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรม พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ในการทำงานและด้านดิจิทัล	ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการดำเนินงานที่ดี เพิ่มพูน สั่งสมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สำคัญต่อสมรรถนะหลักขององค์การ	มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจและความเป็นเจ้าของ พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจพร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน
๕.๔ ระบบการพัฒนาบุคลากร	พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล	เพิ่มพูน สั่งสมทักษะ ความรู้ความเชี่ยวชาญที่สำคัญต่อสมรรถนะหลักขององค์การ	พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจพร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน

๕.๑ นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic • ระบบการสรรหา ว่าจ้างบรรจุ และการจัดวางคนไปยังตำแหน่งงานที่ตรงกับความถนัดและความต้องการเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการโดยคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของประชาชน	• ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเหมาะสม การจัดโครงสร้างการทำงานและการจัดวางบุคลากรไปอยู่ตำแหน่งที่เหมาะสมกับการใช้ความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงที่สุดต่อองค์การและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน	ในการวางแผนกำลังคนและการกำหนดตำแหน่งควรสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว การเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการของประชาชนและสภาพแวดล้อมในการแข่งขัน สำรวจสภาวะการจ้างงานและความต้องการประชาชน วิเคราะห์อัตรากำลัง กำหนดคุณลักษณะ ทักษะ สมรรถนะ ความรู้และคุณวุฒิ เพื่อสามารถพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในระยะยาว เช่น กรมธนารักษ์มีการวางแผนกรอบอัตรากำลังโดยนำเอาปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาพิจารณา ได้แก่ นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงการคลัง แผนยุทธศาสตร์ งบประมาณ และทรัพยากรบุคคลที่มี และนำข้อมูลความต้องการมาวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น ๓ มิติเวลา คือ มิติข้อมูลในอดีต มิติข้อมูลในปัจจุบัน และมิติข้อมูลในอนาคต เพื่อจัดเตรียมอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงานรวมทั้งพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Advance • การประเมินประสิทธิผลการทำงานและเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทุกกลุ่มสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท และทำงานให้มีประสิทธิภาพสูง ตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ประชาชน (High Performance)	• ระบบการประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มมีความชัดเจน โปร่งใส เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเองและพัฒนาความสามารถของตนในระยะยาว กลไกในการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ และมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง	มีการวิเคราะห์เส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรในแต่ละกลุ่มเพื่อนำไปสู่การวางแผน โดยกำหนดกรอบไว้ชัดเจน เพื่อให้แต่ละบุคคลวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนได้ตั้งแต่แรก เปิดโอกาสให้มีการย้ายสายงาน มีระบบการประเมินผลที่ยุติธรรมและเปิดเผย มีการป้อนกลับเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนา มีการประมวลผลทั้งภาพรวมและรายกลุ่มเพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การบริหารงานบุคคล มีฐานข้อมูลด้านบุคลากรที่ครอบคลุมเพื่อดำเนินการวางแผนงานอาชีพและแผนสืบทอดตำแหน่ง
 Significance • นโยบายการจัดการด้านบุคลากรสนับสนุนการทำงานที่มีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	• การบูรณาการงานบริหารบุคลากรกับการปรับปรุงการทำงานของทุก ๆ กระบวนงาน ให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง นโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและการทำงานเป็นทีม การจัดการด้านบุคลากรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานในแนวระนาบกับหน่วยอื่น ๆ	มีนโยบายการจัดการบุคลากรที่ปรับเปลี่ยนได้ทันกับสภาพแวดล้อม เช่น การลดขั้นตอนในการรายงานโดยอาศัยเทคโนโลยี การขยายกรอบในการตัดสินใจของหัวหน้างานในระดับพื้นที่ สร้างกลุ่มงานที่ทำงานเพื่อแก้ปัญหาคร่อมสายงานและการประสานงานในแนวระนาบ เป็นต้น

๕.๒ ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพคล่องตัว • ร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล	• การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย คล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล	การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมทั้งทางกายภาพ และบรรยากาศจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี พร้อมที่จะสร้างสิ่งดี ๆ ในการทำงานอยากทุ่มเท และสร้างนวัตกรรม ระบบต่าง ๆ เช่น ๕ส ความปลอดภัย การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวก เอื้ออำนวยการทำงาน การป้องกันโจรกรรม การปลูกจิตสำนึก การรณรงค์เรื่องการรักองค์การ เป็นต้น ล้วนเป็นสิ่งที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
 Advance • สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ (Empower) กล้าตัดสินใจเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหาเพื่อบรรลุแผนงานหลักขององค์กร	• ส่วนราชการควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบกล้าตัดสินใจเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหามีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	มีระบบการมอบอำนาจเพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์การ เพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่อย่างทันท่วงที มีกระบวนการ หรือ ขั้นตอนการตัดสินใจ เกิดจากการฝึกปฏิบัติ มีความชัดเจนในขอบข่ายอำนาจหน้าที่ บุคลากรรู้ความเสี่ยงและรู้ขอบเขตการตัดสินใจว่าอะไรปฏิบัติได้และควรปฏิบัติเมื่อไร ส่งผลให้ลดขั้นตอนการทำงานและใช้เวลาลดลง
 Significance • การทำงานที่เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัวและสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อนำไปสู่แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนอย่างมีประสิทธิผล	• มีการทำงานเป็นทีมภายในองค์การ มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา	มีทีมงานภายในองค์การที่ประสานความร่วมมือระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร อาจมีได้หลายระดับ ทั้งทีมส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และหน่วยงานต่างประเทศไปแก้ปัญหา เช่น ปัญหาด้านมนุษยธรรมและบรรเทาพิบัติภัย Humanitarian Assistance and Disaster Relief (HADR) เพื่อช่วยเหลือประชาชนทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ทีมความร่วมมืออาจประสานงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในลักษณะ Virtual Collaboration เป็นต้น

๕.๓ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ

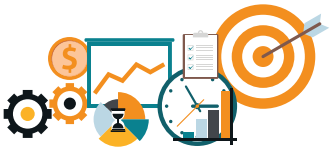
ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพเปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์	• การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ คือ มีความรอบรู้เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐานเปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์	มีการฝึกอบรมระเบียบวินัยและการปลูกฝังค่านิยมหลักให้กับบุคลากร เช่น ความกล้าหาญ มีการสร้างวัฒนธรรมขององค์การโดยผู้บริหารเป็นผู้นำการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การ เช่น Coaching Tips การฝึกอบรมในการสร้างนวัตกรรม โครงการประกวดนวัตกรรมและ Best Practices เป็นต้น
 Advance • การค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การ	• ความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การนำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการสร้างให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	มีกระบวนการในการค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน มีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาและสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ปัจจัยเหล่านี้อาจแตกต่างกันตามกลุ่มและระดับของบุคลากร มีการนำผลวิเคราะห์ไปปรับปรุงนโยบายในการบริหารงานบุคคล สิ่งจูงใจ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งเกื้อหนุนการทำงานต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น เช่น จากการสำรวจสัดส่วนของบุคลากร ๓ กลุ่ม พบว่าหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในทั้ง ๓ กลุ่ม คือโอกาสในการได้นำเสนอความคิด และได้รับการรับฟัง นำไปสู่การสร้างกลไกการรับฟังและการนำเสนอความคิดที่เหมาะสมกับบุคลากรทั้ง ๓ กลุ่มที่อาจแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น
 Significance • การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร (Public Entrepreneurship) และร่วมมือเพื่อนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	• สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นความคล่องตัวและการมีประสิทธิภาพสูง ส่งเสริมการแก้ปัญหาเชิงรุกสร้างแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	มีการสร้างวัฒนธรรม หรือค่านิยมองค์การในการทำงานภายใต้แนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship) อยู่บนพื้นฐานของหลักคิด คือ มีวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว คิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ประหยัด คุ้มค่า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคมและประชาชน

๕.๔ ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหาสร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic ● ระบบการพัฒนาบุคลากรที่สร้างคนให้มีคุณธรรม จริยธรรมมีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะด้านดิจิทัล และความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	● การพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมเรื่องความรู้ ความสามารถในการทำงานและการแก้ปัญหาคุณธรรม และจริยธรรมความรู้และทักษะด้านดิจิทัล	มีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น พัฒนาให้มีหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และการพัฒนาด้านดิจิทัลเพื่อให้มีความรู้ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
 Advance ● ระบบการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูน สั่งสมทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะหลักและการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	● แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์การทั้งทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	มีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในเชิงรุก เช่น มีการส่งบุคลากรไปศึกษา เพิ่มพูนความรู้ในด้านที่ยังขาดแคลน มีความสำคัญครอบคลุมทุกสายงาน ทุกประเภท และทุกระดับ มีหลักสูตรการพัฒนาผู้นำนักบริหารระดับกลาง (บ.มท.) และนักบริหารระดับสูง (นปส.) หลักสูตรการพัฒนาผู้ว่าราชการจังหวัดและรองผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ที่สำคัญของการเป็นผู้นำในศตวรรษที่ ๒๑ เป็นต้น
 Significance ● ระบบการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายมีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจและมีความคิดในเชิงวิกฤติพร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (Fluid Intelligence/ Complex Problem Solving)	● การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิกฤติ (Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน	มีการอบรมภาวะผู้นำและสมรรถนะหลักในการตัดสินใจให้กับบุคลากรในทุกระดับ ไม่เฉพาะแต่ผู้บริหาร มีการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานและการวางแผนร่วมกัน มีความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาต่างประเทศ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารแบบดิจิทัล สามารถเรียนรู้และเข้าใจเครื่องมือใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา มีการประเมินผลและทบทวนปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการให้บริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

	Basic	Advance	Significance
 **๖.๑ กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ**	ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งงานภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ
๖.๒ การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการ การให้บริการ	บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร	สร้างนวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ
๖.๓ การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน	วิเคราะห์ต้นทุนและลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	กำหนดนโยบายการลดต้นทุนใช้เทคโนโลยีและใช้ทรัพยากรร่วมกัน	ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรมลดต้นทุนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
๖.๔ การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ	ติดตามควบคุมประสิทธิผลกระบวนการหลักและตัววัดเชิงยุทธศาสตร์	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยงการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์	บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

๖.๑ กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
 Basic • การออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน รวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการ (Cross boundary process) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	• แนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม การประสานงานในกระบวนการที่ต้องผ่านหลายส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผล	เช่น กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีภารกิจเกี่ยวกับการวิจัยและตรวจชันสูตรด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยการศึกษาวิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีแก่ประชาชนและสนับสนุนการแก้ปัญหาสาธารณสุขของประเทศ ดังนั้น แนวคิดหลักในการออกแบบผลผลิตการให้บริการ และกระบวนการ จึงเน้นคุณภาพที่ได้มาตรฐานสากล ความน่าเชื่อถือ ระบบการสอบย้อนกลับ เพื่อสนับสนุนการเป็นห้องปฏิบัติการอ้างอิงของประเทศ เป็นต้น
 Advance • มีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยและข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผล	• การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัยการติดตามควบคุมกระบวนการโดยการใช้ข้อมูลร่วมกับเครือข่ายจากภายนอก	มีการติดตามและควบคุม การควบคุมกระบวนการผ่านตัวชี้วัด เช่น การส่งมอบงบประมาณตามกรอบเวลา ผ่านเครือข่ายดิจิทัล เช่น การใช้ Barcode ในการติดตามระบบจัดส่งของเอกสาร การติดตั้ง GPS ในการติดตามเวลาการทำงานของรถโดยสารและรถบรรทุกสินค้า เป็นต้น
 Significance • การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็วฉับไว และตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Operational excellence)	• การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว การวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ผลการดำเนินงานเพื่อออกแบบกระบวนการทำงานให้ตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ	แนวคิดการจัดการกระบวนการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศทั้งองค์การ อาจคิดในภาพรวมโดยเอาผลลัพธ์เป็นตัวตั้ง หรืออาจทดลองปรับรูปแบบการทำงานในบางพื้นที่ เช่น การปรับระบบการชำระเงินให้เป็น e-money อาจเริ่มต้นทดลองในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง การปรับระบบเป็น paperless office อาจเริ่มต้นจากใบคำร้องในระบบการบริหารบุคคลภายในกรม ฯ เป็นต้น โดยมีการวางแผน การกำหนดมาตรการขั้นตอน มีการติดตาม

๖.๒ การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
 Basic • การบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการติดตาม และปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผลโดยมุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน	• มีการบริหารจัดการกระบวนหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น	การบริหารจัดการกระบวนการ ประกอบด้วย การวางแผน การกำหนดผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือ และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เช่น การปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดีขึ้น มีการลดขั้นตอนการให้บริการ การรวมศูนย์การบริการ โดยมีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัด และสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย
 Advance • การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ - กระบวนการหลัก - กระบวนการสนับสนุน - การบริการประชาชน - ความสะดวกและการสื่อสาร	• มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงให้เกิดขึ้นในกระบวนการหลักกระบวนการสนับสนุน การบริการประชาชน ความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร	เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ขั้นตอนการบริการและรับรู้ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ตลอดจนการรับข้อมูลจากผู้รับบริการระบบแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ในการบริการทางการแพทย์ในการดูแลรักษาผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกล เป็นต้น
 Significance • การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และการแก้ไขปัญหาในเชิงกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคธุรกิจ (Public value)	• การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการการสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่าน Government Innovation Lab โดยอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)	เช่น จังหวัดนนทบุรีส่งเสริมเชิดชูเอกลักษณ์ของทุเรียนจังหวัดนนทบุรีว่ามีคุณภาพและเป็นสินค้า Premium มีการจัดทำประวัติสายพันธุ์ประกวดพันธุ์ และประมูลทุเรียน โดยร่วมมือกับภาคเกษตรกรเอกชนและสื่อสาธารณะ ส่งผลให้ทุเรียนจังหวัดนนทบุรีเป็นที่ต้องการสูง และมีราคาดี เป็นต้น

๖.๓ การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างความมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
 Basic ● มีการวิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม	● การวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรงทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว	มีการนำผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ เช่น การเบิกค่าล่วงเวลา ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริหารโครงการ เป็นต้น มากำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น กรมสรรพากร มีการวิเคราะห์และควบคุมต้นทุนโดยรวม ๒ ด้าน คือ (๑) ควบคุมต้นทุนภายในหน่วยงาน เพื่อให้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดก่อให้เกิดผลิตภาพ (๒) การควบคุมต้นทุนเพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งด้านเวลา ค่าใช้จ่ายในการเสียภาษี และอื่น ๆ ซึ่งปรากฏข้อมูลใน พ.ศ. ๒๕๕๘ ว่า การจัดเก็บภาษีทุก ๑๐๐ บาท มีต้นทุนในการจัดเก็บ ๐.๖๙ บาท และข้อมูลจากการจัดลำดับความยากง่ายในการทำธุรกิจในประเทศไทย พบว่า ปี ๒๕๕๙ ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ ๗๐ จึงนำมาตั้งเป้าหมายในการปรับปรุง เป็นต้น
 Advance ● นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจาก - นโยบายการลดต้นทุน - การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย - แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน	● การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกันการติดตามผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ	เช่น สป.สธ. ได้วางกลไกในการควบคุมต้นทุนโดยรวมดังนี้ (๑) การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของ สป.สธ. (๒) การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล ลดค่าใช้จ่ายในการเยียวยา ลดอัตราการกลับมารักษาซ้ำ และลดข้อฟ้องร้องในการรับบริการ (๓) การบริหารจัดการร่วม คือ การบริหารจัดการในเขตสุขภาพ ๑๒ เขต เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากร งบประมาณ และการลงทุน การจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ร่วม (๔) การบริหารการเงินการคลัง เป็นต้น

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
 Significance • การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนวัตกรรมในการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ	• การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	เช่น กรมสรรพากรมีการนำ IT มาใช้ในกระบวนการทำงานและให้บริการเพื่อลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ เช่น การยื่นแบบภาษี ผ่าน RD Smart Tax Application ทำให้สามารถยื่นแบบได้ทุกที่ทุกเวลา เป็นต้น

๖.๔ การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
 Basic • การติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลัก และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่าง ๆ ภายในของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• การติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่าง ๆ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัยสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุขและสาธารณภัย เป็นต้น มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ในมิติต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และระบบการรายงานผล เช่น การติดตามรายงานข้อมูลด้านน้ำผ่านระบบฐานข้อมูลน้ำของกรมชลประทาน การติดตามข้อมูลของ สป.สธ. ผ่านฐานข้อมูล HDC Big data และการเทียบเคียงตัวชี้วัดกับ WHO เป็นต้น

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
 Advance • การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์การ โดยการจัดการความเสี่ยง • การติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูลทั้งในเชิงป้องกันและเชิงรุก • การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการและนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	• การติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการและนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลของฐานการจัดเก็บภาษีบูรณาการกับข้อมูลการเก็บภาษีและทะเบียนราษฎร์ของประชาชน นำไปกำหนดเป้าหมายในการเก็บภาษี โดยดูสถิติของอายุและรายได้ประชากร เมื่อทราบว่ามีความเสี่ยงที่จะไม่ได้ภาษีตามเป้าหมายจึงได้มีศึกษาวิจัยช่องว่างในการจัดเก็บภาษีของกลุ่มต่าง ๆ พบว่าการทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดย่อมเป็นผลให้การรายงานข้อมูลที่ไม่ตรงตามความเป็นจริง จึงออกมาตรการจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายเข้าสู่ระบบการสื่อสารในการเฝ้าระวังภัยของจังหวัดต่าง ๆ ทั้งภัยธรรมชาติและภัยน้ำ เป็นต้น
 Significance • การประสานงานและบูรณาการของกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	• มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ การประสานงานและบูรณาการทั้งภายในและภายนอกเพื่อการบรรลุยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	เช่น การประสานงานในการปรับปรุงกระบวนการแก้ไขความยากง่ายในการทำธุรกิจ (Ease of Doing business) การบูรณาการของหน่วยงานหลายกระทรวงในการชูนโยบาย Medical Hub ของอาเซียน การประสานงานกับภาคเอกชนในการแก้ไขปัญหาการประมงผิดกฎหมาย (IUU) เป็นต้น

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง ๖ หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการและในระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น

การบรรลุผลตามตัวชี้วัด	Basic (Level & Early trend) ระบุตัววัดที่สำคัญ มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการ	Advance (Focus Improvement) ตัววัดมีผลการดำเนินงานสูงกว่าค่าเป้าหมายร้อยละ ๑-๕	Significance (Integration) ตัววัดมีผลการดำเนินงานสูงกว่าค่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ ๕
๗.๑ ด้านพันธกิจ	• ตัววัดตามภารกิจหลัก* • การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ	• ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์* • การดำเนินการด้านกฎหมาย	• ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล
๗.๒ ด้านผู้รับบริการและประชาชน	• ความพึงพอใจ* • ความผูกพันและการให้ความร่วมมือ*	• การแก้ไขเรื่องร้องเรียน • ประชารัฐ	• การปรับเปลี่ยนด้านบริการที่เกิดประโยชน์
๗.๓ ด้านการพัฒนาบุคลากร	• จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร* • บุคลากรอาสาสมัครในโครงการที่สนองนโยบายหน่วยงาน*	• บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย • ความก้าวหน้า	• การเรียนรู้และผลการพัฒนา*
๗.๔ ด้านการเป็นต้นแบบ	• จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก* • จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก	• การจัดอันดับในระดับนานาชาติ • จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง	• จำนวน Best practice*

การบรรลุผลตามตัวชี้วัด	Basic	Advance	Significance
 ๗.๕ ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	• การบรรลุผลตัววัดร่วม*	• ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	
 ๗.๖ ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ	• การลดต้นทุน* • นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ • ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*	• ประสิทธิผลการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ	• นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย

๗.๑ การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
๑. ตัววัดตามภารกิจหลัก*	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)	- จำนวนรายได้ภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บได้ - รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน - ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านการประเมินประสิทธิภาพ
๒. ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda-base)	- ร้อยละของเด็กอายุ ๐ – ๕ ปี พัฒนาการสมวัย - ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ - ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยที่ได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง
๓. การดำเนินการด้านกฎหมาย	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย	- ร้อยละของการชำระกฎหมายให้ทันกับการบังคับใช้ - ร้อยละของการจับกุมผู้ดำเนินการผิดกฎหมาย - จำนวนกฎ ระเบียบ ของหน่วยงานที่ได้รับการทบทวนปรับปรุง

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
๔. ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์*	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์	- ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ - ร้อยละของงานพัฒนาประเทศที่สามารถดำเนินการตามแผนงานพัฒนาประเทศของกองบัญชาการกองทัพไทย - ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ฉบับที่ ๕ (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๔)
๕. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่น การบรรลุตัววัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น	ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ ตามนโยบายของส่วนราชการหรือของรัฐบาล เช่น ตัววัดร่วม ตัววัดที่แสดงถึงการปรับปรุงระดับในการจัดอันดับโดยองค์การภายนอกประเทศในด้านต่าง ๆ เป็นต้น	- อันดับความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศไทยด้านผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity) โดย IMD - ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทยจากรายงาน IMD - อันดับขีดความสามารถด้านโครงสร้างพลังงานของประเทศ (EAPI)

๗.๒ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของส่วนราชการ	- ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน สพฐ. - ร้อยละของความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร
๒. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ*	ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากประชาชนและผู้เข้ามารับการบริการจากส่วนราชการ	- ร้อยละของครัวเรือนที่ให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะครัวเรือน - จำนวนเครือข่ายจิตอาศัยที่ทำหน้าที่ในการเฝ้าระวังเตือนภัย
๓. ผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ	ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลหรือความสำเร็จของการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ เช่น ยอดการจำหน่ายสินค้าภายใต้โครงการประชารัฐ	- จำนวนนักเรียนที่เพิ่มขึ้นในโรงเรียนประชารัฐภาคใต้ภายใต้ความร่วมมือการจัดการเรียนการสอนในพื้นที่เสี่ยงภัย - ร้อยละของผู้มีรายได้น้อยที่สามารถใช้สิทธิ์สวัสดิการแห่งรัฐในวันที่ ๑ ต.ค. ๖๐

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
๔. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการ และนวัตกรรมการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้	- ร้อยละของผู้รับบริการที่ขอต่อทะเบียนผ่านช่องทางออนไลน์ - ร้อยละของผู้รับบริการยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax - จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work – Integrated Learning) (ระบบทวิภาคี)
๕. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเกิดผล	- ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ สพฐ. สามารถดำเนินการได้ข้อยุติ - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

๗.๓ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
๑. จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร*	ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของส่วนราชการ	- จำนวนระบบสารสนเทศที่ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นภายในส่วนราชการ - จำนวนโครงการ R๒R ที่ส่งเพื่อการเข้าประกวด - จำนวนรางวัลด้านนวัตกรรมระดับบุคคลและกลุ่มงาน - จำนวนโครงการวิจัยต่อบุคลากรที่มีการดำเนินการจนสำเร็จตามแผน
๒. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*	ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ	- ร้อยละของผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำ ผ่านเกณฑ์การประเมินความรู้ตามที่กำหนด - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้และทักษะด้านต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น - จำนวนงานวิจัยหรือองค์ความรู้ที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์
๓. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน	- ร้อยละของตำแหน่งที่สามารถจัดทำเส้นทางความก้าวหน้า - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับวุฒิบัตรด้านความรู้จากภายนอก

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
๔. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ	- จำนวนกำลังพลที่เข้าร่วมการบรรเทาภัยพิบัติภัยและการช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม (Humanitarian Assistance and Disaster Relief:HADR) ระดับอาเซียน - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอนุมัติให้ไปเป็นกรรมการในหน่วยงานภายนอก (โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน)
๕. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน	- จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจิตอาสาทั้งภายในและภายนอกที่ไม่ได้รับผลตอบแทน

๗.๔ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
๑. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก*	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ	- จำนวนกระบวนงานที่ได้รับรางวัล - จำนวนรางวัลเลิศรัฐสาขาการบริการภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ.ร.) - รางวัลเลิศรัฐสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (สำนักงาน ก.พ.ร.)
๒. จำนวน Best practice*	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice	- คะแนนการประเมินความโปร่งใสจากหน่วยงานภายนอก (ในระดับดีขึ้นไป) - จำนวนรางวัลด้านความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง
๓. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ - รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด - รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด	- จำนวนรางวัล OBEC AWARD
๔. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการแข่งขัน โดยได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติ	- อันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ - ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
๕. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการโดยมีบุคลากรของตนเองได้รับการยกย่องจากภายนอก	- จำนวนรางวัลที่ได้รับจาก ปปส. - จำนวนรางวัลที่ได้รับจาก กฟผ.

๗.๕ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
๑. การบรรลุผลของตัววัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการร่วมกับหลายหน่วยงาน)*	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์การบรรลุผลของตัววัดร่วม ในการมีกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงานของส่วนราชการ (Area base)	- อัตราการเข้าเรียนในพื้นที่ของประชากรวัยเรียนในแต่ละระดับชั้น - ระดับความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาประมงที่ผิดกฎหมาย (IUU)
๒. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ	- สัดส่วนของรายได้ภาษีสรรพสามิตต่อรายได้รัฐบาล - หนี้สาธารณะคงค้างต่อ GDP
๓. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม	- จำนวนเรื่องความคืบหน้าของความร่วมมือด้านความมั่นคงกับประเทศเพื่อนบ้าน - ร้อยละของตำบลนำร่องที่มีระบบการส่งเสริมสุขภาพดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (Long Term Care) ในชุมชนผ่านเกณฑ์
๔. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข	- ร้อยละของเด็กอายุ ๐ – ๕ ปี มีพัฒนาการสมวัย - อัตราการคลอดมีชีพในหญิงอายุ ๑๕ – ๑๙ ปี ต่อพันคน
๕. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม	- ร้อยละของจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์ของการจัดการขยะมูลฝอย - จำนวนพื้นที่ชลประทานและแหล่งน้ำที่เพิ่มขึ้น

๗.๖ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

ตัววัด	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
๑. การลดต้นทุน (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้)*	ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน	- ร้อยละของกระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการและการลดขั้นตอน - ร้อยละของการใช้กระดาษที่ลดลง
๒. จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ	ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ	- จำนวนกระบวนงานที่ได้รับการปรับปรุง - จำนวนกระบวนงานที่มีการปรับปรุงพัฒนาตามเกณฑ์รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ - จำนวนแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นในส่วนราชการ
๓. ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งทางตรงและทางอ้อม	- รางวัลซอฟแวร์จากสมาคมซอฟแวร์ - ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
๔. ประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ	- ร้อยละของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่ได้รับการตรวจสอบความพร้อมใช้งานประจำปี - ระดับการประเมินความพร้อมในการเตรียมรับภัยพิบัติ
๕. นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย	ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย	- จำนวนมาตรการภาษี เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม - ความสำเร็จของการแก้ไขกฎหมายเพื่อการปฏิรูปด้านคุ้มครองผู้บริโภค

ส่วนที่ ๔

การประเมินสถานะของหน่วยงาน ในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การประเมินสถานะของหน่วยงานเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) คือการบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นแนวทางหลักในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กร โดยเมื่อยุคสมัยของการบริหารราชการแปรเปลี่ยนเข้าสู่ “ยุค ๔.๐” ที่มุ่งเน้น “การพัฒนาภาครัฐให้เป็นระบบดิจิทัล สร้างนวัตกรรมด้วยการสานพลังจากทุกภาคส่วน” จึงทำให้เกณฑ์ PMQA เริ่มมีรอยต่อระหว่างแนวคิดของเกณฑ์ PMQA แบบเดิม (ปี พ.ศ. ๒๕๖๒) กับเกณฑ์ PMQA ๔.๐ อันเป็นความท้าทายที่ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับขององค์กร ทุกคนต้องร่วมกันเรียนรู้ พัฒนา และปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้ก้าวข้ามสู่ยุคใหม่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ พร้อมสำหรับการดูแลและให้บริการประชาชนในยุค ๔.๐

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีจุดมุ่งหมายให้องค์กรภาครัฐต่าง ๆ นำไปปรับใช้เพื่อพัฒนากระบวนการส่งมอบผลผลิตและการบริการให้ดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้เกิดความสอดคล้องกันตั้งแต่ทิศทางองค์การ แผนปฏิบัติราชการ กระบวนการ การตัดสินใจ บุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ การนำเกณฑ์นี้ไปใช้จะช่วยให้องค์กรต่าง ๆ สามารถตรวจสอบหรือประเมินองค์กรตนเองในทุกระบบบริหารงาน การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ และผลลัพธ์โดยตระหนักถึงคุณค่าที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

๔.๑ องค์ประกอบ PMQA

เกณฑ์ PMQA ประกอบด้วยองค์ความรู้สำคัญในการบริหารและดำเนินงานของหน่วยงาน ประเด็นสำคัญ ๗ หมวด ดังนี้ ได้แก่

หมวด ๑ การนำองค์การ : เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารสั่งการ หรือชี้นำให้องค์การมีความยั่งยืนอย่างไร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์การ วิธีการที่องค์การใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย มีจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ : เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การ การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : เป็นการตรวจประเมินว่าหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จของหน่วยงานในระยะยาวอย่างไร รวมทั้งวิธีการในการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์ และการใช้สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ องค์การมีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินว่าหน่วยงานใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร : เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งตรวจประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ : เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรภาครัฐมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงผลผลิตและการบริการ กระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ : เป็นการตรวจประเมินว่าหน่วยงานภาครัฐมีวิธีการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านของหน่วยงาน ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ ผลลัพธ์

ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน นอกจากนี้ยังตรวจประเมินระดับผลการดำเนินการของหน่วยงานเปรียบเทียบกับคู่เทียบและหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

๔.๒ เกณฑ์การให้คะแนน

กำหนดผลการประเมินเพื่อเป็นแนวทางการประเมินระดับการพัฒนา ๓ ระดับ

๑. ระดับพื้นฐาน	๓๐๐ คะแนน (Basic)
๒. ระดับก้าวหน้า	๔๐๐ คะแนน (Advance)
๓. ระดับพัฒนาจนเกิดผล	๕๐๐ คะแนน (Significance)

๑. ระดับพื้นฐาน (Basic) มีผลประเมินเทียบเท่า ๓๐๐ คะแนน ส่วนราชการที่มีคะแนนประเมินโดยรวมในระดับ ๓๐๐ คะแนน หมายถึง มีแนวทางและการดำเนินการในเรื่องสำคัญทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ จนเกิดประสิทธิผล ตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ มีแนวคิดริเริ่มไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐

๒. ระดับก้าวหน้า (Advance) มีผลประเมินเทียบเท่า ๔๐๐ คะแนน ส่วนราชการที่มีคะแนนประเมินโดยรวมในระดับ ๔๐๐ คะแนน หมายถึง มีแนวทางและการดำเนินการในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่าง ๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ ๔.๐

๓. ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) มีผลประเมินเทียบเท่า ๕๐๐ คะแนน ส่วนราชการที่มีคะแนนประเมินโดยรวมในระดับ ๕๐๐ คะแนน หมายถึง มีแนวทางและการดำเนินการในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างครบถ้วนเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่าง ๆ จนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการบูรณาการไปยังทุกภาคส่วนจนเกิดการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ ๔.๐ จนเกิดผล

๔.๓ เกณฑ์ระดับชาติ

ฐานคะแนนเต็มจากการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ ของสำนักงาน ก.พ.ร. ทุกหมวดต้องได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๔๐ (ของเกณฑ์ PMQA ปี พ.ศ. ๒๕๖๒) และมีคะแนนรวม ๔๐๐ คะแนนขึ้นไป จึงจะได้ระดับดีเด่น หรืออยู่ในระดับ Advance ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินสู่ระบบราชการ ๔.๐

ฐานคะแนนเต็มในการประเมิน	๑,๐๐๐ คะแนน
คะแนน หมวด ๑ – ๖ คะแนนเต็ม	๖๐๐ คะแนน
คะแนนผลลัพธ์ หมวด ๗ แบ่งเป็น ๖ มิติ (๗.๑ – ๗.๖)	๔๐๐ คะแนน

หมวด/หัวข้อ	คะแนนเต็ม	รางวัลฯ ระดับดีเด่น (๔๐๐)
๑. การนำองค์กร	๑๒๐	๔๘
๒. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	๘๐	๓๒
๓. การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๑๐	๔๔
๔. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	๑๐๐	๔๐
๕. การมุ่งเน้นบุคลากร	๙๐	๓๖
๖. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	๑๐๐	๔๐
๗.๑ การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ	๖๐	๒๔
๗.๒ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน	๗๐	๒๘
๗.๓ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร	๗๐	๒๘
๗.๔ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ	๗๐	๒๘
๗.๕ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	๖๐	๒๔
๗.๖ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ	๗๐	๒๘
Total	**๑,๐๐๐**	**๔๐๐**

๔.๔ เกณฑ์ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

หมวด	ค่าน้ำหนักร้อยละ	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance
หมวด ๑ การนำองค์กร	๑๒	๓.๖๐	๔.๘๐	๖.๐๐
หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	๘	๒.๔๐	๓.๒๐	๔.๐๐
หมวด ๓ การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๑	๓.๓๐	๔.๔๐	๕.๕๐
หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	๑๐	๓.๐๐	๔.๐๐	๕.๕๐
หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร	๙	๒.๗๐	๓.๖๐	๔.๕๐
หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	๑๐	๓.๐๐	๔.๐๐	๕.๐๐
รวม หมวด ๑ - ๖	**๖๐**	**๑๘.๐๐**	**๒๔.๐๐**	**๓๐.๐๐**

หมวด	ค่าน้ำหนักร้อยละ	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance
๗.๑ การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ	๖	๑.๘๐	๒.๔๐	๓.๐๐
๗.๒ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการและประชาชน	๗	๒.๑๐	๒.๘๐	๓.๕๐
๗.๓ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร	๗	๒.๑๐	๒.๘๐	๓.๕๐
๗.๔ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ	๗	๒.๑๐	๒.๘๐	๓.๕๐
๗.๕ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	๖	๑.๘๐	๒.๔๐	๓.๐๐
๗.๖ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ	๗	๒.๑๐	๒.๘๐	๓.๕๐
รวม หมวด ๗	**๔๐**	**๑๒.๐๐**	**๑๖.๐๐**	**๒๐.๐๐**
รวมทั้งสิ้น	**๑๐๐**	**๓๐.๐๐**	**๔๐.๐๐**	**๕๐.๐๐**

เกณฑ์การเทียบระดับคะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
-	-	๓	๔	๕

คำอธิบายเกณฑ์ :

ค่าน้ำหนักช่วง ๓๐.๐๐ – ๓๙.๙๙ เทียบคะแนนระดับ ๓
หมายถึง มีผลการดำเนินงานอยู่ในขั้นพื้นฐาน

ค่าน้ำหนักช่วง ๔๐.๐๐ – ๔๙.๙๙ เทียบคะแนนระดับ ๔
หมายถึง มีผลการดำเนินงานผ่านการประเมินสถานะของหน่วยงานสู่ระบบราชการ ๔.๐

ค่าน้ำหนัก ๕๐.๐๐ เทียบคะแนนระดับ ๕
หมายถึง มีผลการดำเนินงานเป็นระบบราชการ ๔.๐ มีการพัฒนาจนเกิดผล หน่วยงานสามารถสมัครการประเมินตนเองเพื่อขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขา PMQA ของสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อไป

๔.๕ ขั้นตอนวิธีการขับเคลื่อนการดำเนินการ : ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. แต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยผู้รับผิดชอบควรครอบคลุมทุกกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๒. ร่วมกันศึกษา วิเคราะห์แนวทางการประเมินตนเองแต่ละหมวด (หมวด ๑ – หมวด ๖)

๒.๑ อ่านหัวข้อในแต่ละประเด็นให้เข้าใจ ความสำคัญต่อหน่วยงานในการดำเนินการ

๒.๒ อ่านเรียงลำดับจากการพัฒนาขั้นพื้นฐาน => ระดับก้าวหน้า =>ระดับเกิดผล

๒.๓ วิเคราะห์ว่าการดำเนินการของหน่วยงานมีพัฒนาอยู่ในระดับใด

๒.๔ เขียนสรุปการตอบประเด็นกระชับ ชัดเจน ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย มีเนื้อหาสะท้อนการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงทุกหมวด การอ้างอิงหลักฐาน เอกสารกิจกรรม เชื่อมโยงเป้าหมายระบบราชการ ๔.๐ ได้อย่างแท้จริง

๒.๕ คำนึงถึงข้อมูลที่ปรากฏในลักษณะสำคัญขององค์การ

๓. วิเคราะห์ผลลัพธ์การดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับผลลัพธ์การดำเนินการ หมวด ๗ ทั้ง ๖ มิติ (๗.๑ – ๗.๖) โดยมีแนวทางพิจารณา

* ควรเป็นเป็นโครงการ/กิจกรรมที่ระบุในแผนปฏิบัติงานประจำปี กำหนดค่าเป้าหมายชัดเจน

* มีผลการดำเนินการสูงกว่าค่าเป้าหมาย

Basic ระบุตัวชี้วัดสำคัญ มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย ผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย

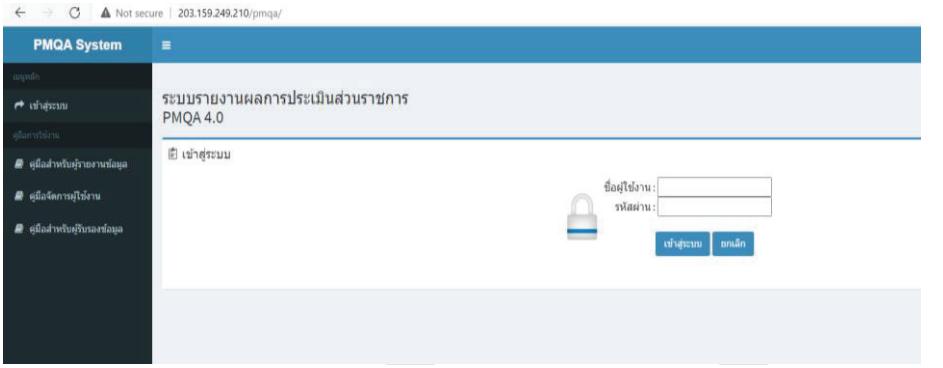
Advance ระบุตัวชี้วัดสำคัญ มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย ผลการดำเนินการสูงกว่าค่าเป้าหมายร้อยละ ๑-๕

Significance ระบุตัวชี้วัดสำคัญ มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย ผลการดำเนินการสูงกว่าค่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ ๕

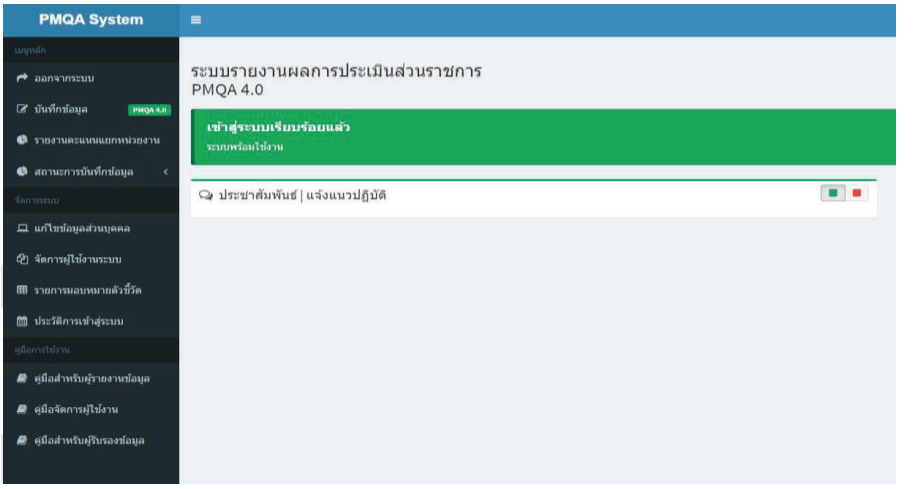
* อาจเป็นตัวผลลัพธ์ที่ใช้รายงานแนวทางการประเมินอื่นได้ ถ้าหากมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับผ่านเกณฑ์ ผลเป็นที่น่าพอใจ นำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องตามมิติ ๗.๑ – ๗.๖

๔. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องจัดทำ “ลักษณะสำคัญขององค์การ” โดยตอบข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน จำนวน ๑๓ ข้อ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน แนะนำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของท่าน โดยให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ หรือการบริหารจัดการครอบคลุม การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงการปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้งองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ข้อคำถามในส่วนที่ ๕)

๕. ศึกษา วิธีการรายงานในระบบ KRS และจัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน สำหรับการรายงานในแต่ละประเด็นของแต่ละหมวดให้เรียบร้อย เพื่อแนบไฟล์หลักฐานได้ตรงตามประเด็น โดยระบบสามารถใช้งานผ่านทาง ip address ที่ http://203.159.249.210/pmqa หรือ pmqa.psdg-obec.go.th



เมื่อใส่ User และ Password ของ สพท. แล้ว จะขึ้นหน้าแรกของระบบรายงาน



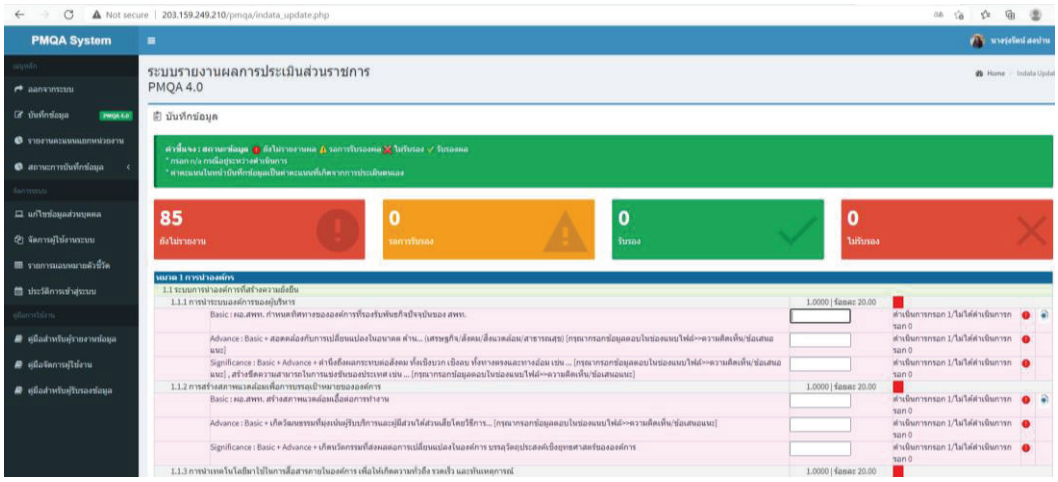
ให้คลิกเมาส์เลือกเมนู “บันทึกข้อมูล” ระบบจะขึ้นแบบประเมินของ PMQA หมวด ๑ – หมวด ๗ จำแนกตามข้อย่อย

- รายชื่อหมวด แถบสีฟ้า
- ข้อย่อยของหมวด แสดงค่าน้ำหนักของข้อย่อย
- สถานะแต่ละระดับของข้อย่อยนั้น

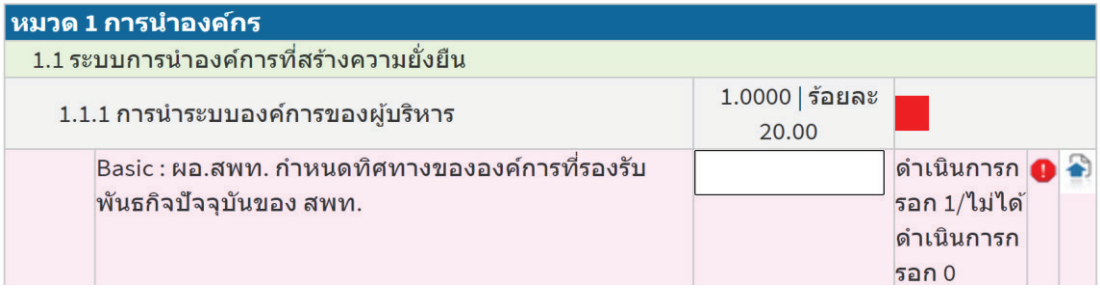
  ระดับ Basic ...ประเด็นการประเมิน

  ระดับ Advance ...ประเด็นการประเมิน

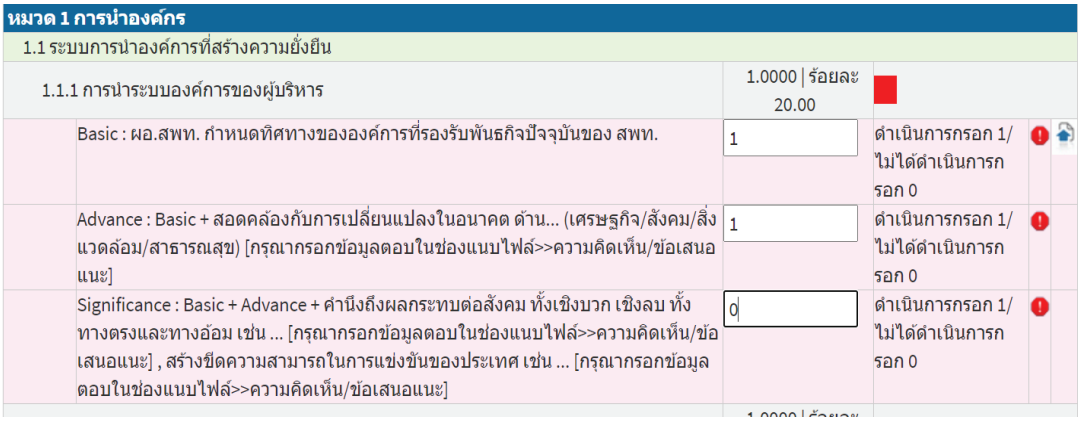
  ระดับ Significance ...ประเด็นการประเมิน



แนวทางการตอบในแต่ละระดับ จะกำหนดให้ กรอกเลข ๑ คือ มีการดำเนินการ และเลข ๐ คือ ไม่ได้ดำเนินการ หรือไม่มี โดย สพท. กรอกเลข ในช่องของแต่ละระดับ

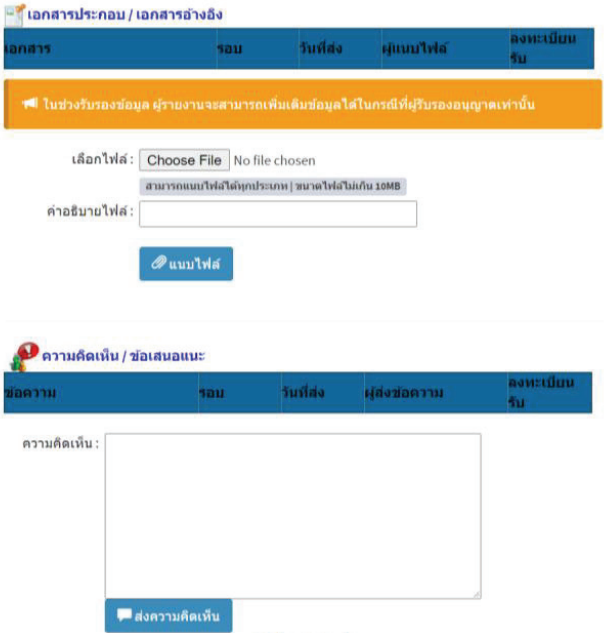


กรอกตัวเลขในแต่ละระดับการประเมินของแต่ละหมวดตามที่คณะทำงานของ สพท. ร่วมกันวิเคราะห์ หากระดับใดที่ไม่มีแนวทางการดำเนินการ ให้ใส่ ๐ (ไม่สามารถข้ามระดับ)

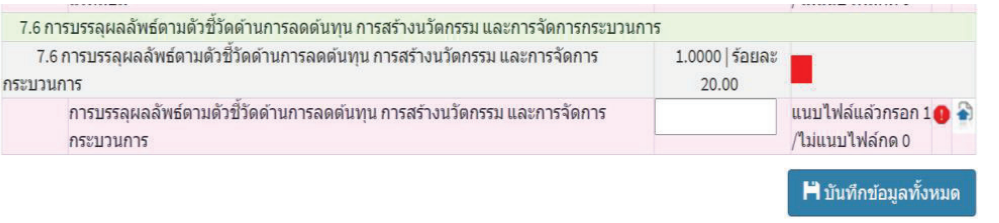


คลิกเลือกสัญลักษณ์ลูกศรสีฟ้าของแต่ละระดับ **เพื่อแนบเอกสาร** หลักฐาน คำสั่ง สรุปรายงาน หรือภาพถ่าย ให้ตรงตามหัวข้อที่ตอบ สำหรับบางประเด็นหัวข้อที่ให้ยกตัวอย่างในช่องความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะให้ผู้รายงานพิมพ์ข้อความบอกว่า ตัวอย่างโครงการ

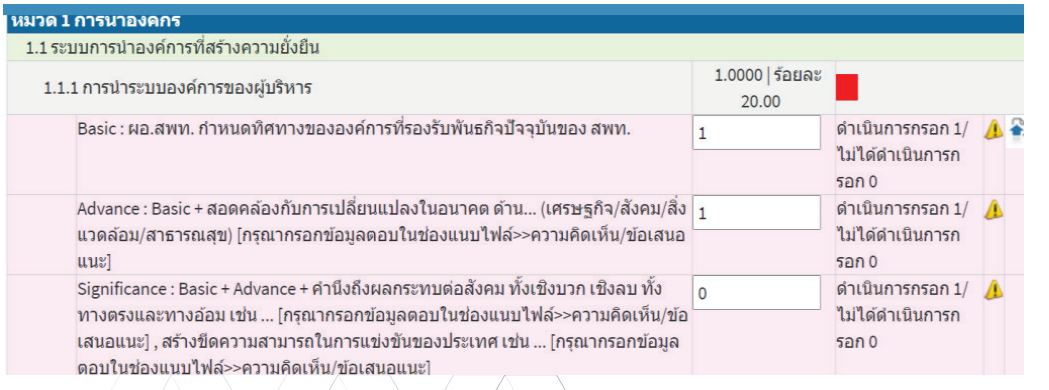
การรายงานต้องสอดคล้องกันระหว่างการพิมพ์ข้อความยกตัวอย่าง และเอกสารแนบประกอบสนับสนุน



เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว เลือกเมนูบันทึกข้อมูลทั้งหมด



เมื่อท่านบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว หน้าระบบจะขึ้นสัญลักษณ์ดังกล่าว จนกว่าผู้ตรวจจะคลิกรับรอง



ส่วนที่ ๔

ประเด็นการตอบการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

หมวด ๑ การนำองค์การ

ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๑๒

ประเด็นประเมินตนเอง หมวด ๑

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบระบบรายงาน
๑.๑ ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน				
๑.๑.๑ การนำระบบองค์การของผู้บริหาร				
	☐ ผอ.สพท. กำหนดทิศทางขององค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบันของ สพท.	☐ ผอ.สพท. กำหนดทิศทางขององค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบันของ สพท. ☐ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข ตอบด้าน..... (ยกตัวอย่าง ๑ ด้าน)	☐ ผอ.สพท. กำหนดทิศทางขององค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบันของ สพท. ☐ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข ตอบด้าน..... (ยกตัวอย่าง ๑ ด้าน) ☐ คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ..... ☐ สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) เช่น ตอบด้าน..... (ยกตัวอย่าง ๑ ด้าน)	ระดับ Advance ระดับ Significance - ใส่ชื่อโครงการที่ สพท. เลือกสอดคล้องด้านใด (๑ ด้าน) **ระบุในช่องแสดงความคิดเห็น** ของระบบ KRS - แนบโครงการ - หนังสือเสนอขออนุมัติดำเนินการโครงการฯ **แนบไฟล์ในระบบ KRS**

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบระบบรายงาน
๑.๑.๒ การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ				
	☐ ผอ.สพท. สร้างสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการทำงาน	☐ ผอ.สพท. สร้างสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการทำงาน ☐ เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธีการ (ยกตัวอย่างวิธี)..... .	☐ ผอ.สพท. สร้างสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการทำงาน ☐ เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☐ เกิดนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การ บรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์การ	ระดับ Advance ระดับ Significance - ระบุวิธีการที่ สพท. สร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์การ - ยกตัวอย่างนวัตกรรมที่ได้ **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS** - แนบภาพถ่ายประกอบ (ถ้ามี) **แนบไฟล์ในระบบ KRS**
๑.๑.๓ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความทั่วถึง รวดเร็ว และทันเหตุการณ์				
	☐ ผอ.สพท. มีกระบวนการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมายตามแผนฯ ของ สพท.	☐ ผอ.สพท. มีกระบวนการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมายตามแผนฯ ของ สพท. ☐ ผอ.สพท. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมายตามแผนฯ ของ สพท. สร้างการรับรู้และเข้าใจให้กับบุคลากรในสังกัด	☐ ผอ.สพท. มีกระบวนการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมายตามแผนฯ ของ สพท. ☐ ผอ.สพท. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมายตามแผนฯ ของ สพท. สร้างการรับรู้และเข้าใจให้กับบุคลากรในสังกัด ☐ มีกระบวนการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมายตามแผนฯ ของ สพท. ☐ นำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการสื่อสาร สร้างการรับรู้สู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องรับทราบ การตัดสินใจร่วมกันเพื่อร่วมแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ มีประสิทธิผลและรวดเร็ว โดยวิธีการ	ระดับ Significance **ระบุ** - ยกตัวอย่างปัญหา - เทคโนโลยีที่ใช้แก้ปัญหา - วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน - ผลสำเร็จจากการแก้ปัญหา **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS** - แนบภาพถ่ายประกอบ (ถ้ามี) - แนบโครงการขออนุมัติดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาดังยกตัวอย่าง (ถ้ามี) **แนบไฟล์ในระบบ KRS**
๑.๒ การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส สพท. ไม่ต้องดำเนินการในข้อนี้				
๑.๒.๑ ผู้บริหารสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส ๑.๒.๒ การติดตาม ๑.๒.๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน — ดึงคะแนนจากผลประเมิน ITA สพท.				
๑.๓ การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก				
	☐ มีกลไก/วิธีการ สร้างเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน ☐ มีการกระจายอำนาจในการบริหารครอบคลุมภารกิจ ๔ ด้าน อย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ (๔ ด้านตามแนวทางมาตรฐานเขต)	☐ มีกลไก/วิธีการ สร้างเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน ☐ มีการกระจายอำนาจในการบริหารครอบคลุมภารกิจ ๔ ด้าน อย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ ☐ มีแนวทาง วิธีการ เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนา และ	☐ มีกลไก/วิธีการ สร้างเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน ☐ มีการกระจายอำนาจในการบริหารครอบคลุมภารกิจ ๔ ด้าน อย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้	ระดับ Significance **ระบุ** - ยกตัวอย่างกลไก/วิธีการ - กิจกรรม/โครงการ - กลุ่มเครือข่ายที่ร่วมดำเนินการ - ผลสำเร็จกิจกรรม/โครงการ

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบ ระบบรายงาน
		☐ มีแนวทาง วิธีการ ให้เกิดการการกระจายอำนาจในการบริหารครอบคลุมภารกิจ ๔ ด้าน เช่น ภารกิจด้าน..... กิจกรรม/โครงการ ..... เครือข่ายโดย..... ขั้นตอนดำเนินการ.....	☐ มีแนวทาง วิธีการเอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนา และ ☐ มีแนวทาง วิธีการให้เกิดการการกระจายอำนาจในการบริหารครอบคลุมภารกิจ ๔ ด้าน เช่น **ภารกิจด้าน**..... **กิจกรรม/โครงการ** ..... **เครือข่ายโดย**..... **ขั้นตอนดำเนินการ**..... ☐ มีผลงานของ สพท. ที่โดดเด่นอันเกิดจากการสร้างนวัตกรรมร่วมกับเครือข่าย/ผลงานโดดเด่นเกิดจากการกระจายอำนาจ เช่น O ผลงานนวัตกรรมเชิงนโยบาย คือ ..... O ผลงานวัตกรรมการให้บริการ คือ ..... O ผลงานวัตกรรมเชิงกระบวนการ คือ..... (ยกตัวอย่าง ๑ ผลงาน)	**ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS** - แนบภาพถ่ายประกอบ (ถ้ามี) - แนบโครงการขออนุมัติดำเนินการร่วมกันกับเครือข่าย **แนบไฟล์ในระบบ KRS**
๑.๔ การคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม				
	☐ มีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบต่อด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข ที่อาจเกิดขึ้น และกำหนดมาตรการป้องกัน เช่น กิจกรรม/โครงการ	☐ มีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข ที่อาจเกิดขึ้น และกำหนดมาตรการป้องกัน ☐ มีการใช้ประโยชน์ของเครือข่ายเฝ้าระวัง ติดตามผลกระทบเชิงลบและร่วมแก้ปัญหาได้ทันการณ์ เช่น..... .	☐ มีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข ที่อาจเกิดขึ้น และกำหนดมาตรการป้องกัน ☐ มีการใช้ประโยชน์ของเครือข่ายเฝ้าระวัง ติดตามผลกระทบเชิงลบและร่วมแก้ปัญหาได้ทันการณ์ เช่น..... ☐ มีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข ที่อาจเกิดขึ้น และกำหนดมาตรการป้องกัน ☐ มีการใช้ประโยชน์ของเครือข่ายเฝ้าระวัง ติดตามผลกระทบเชิงลบและร่วมแก้ปัญหาได้ทันการณ์ เช่น..... ☐ มีการกำหนดตัวชี้วัดในการจัดการและติดตามผลกระทบเชิงลบที่วิเคราะห์ เช่น..... ☐ มีผลงานโดดเด่นจากการจัดการผลกระทบเชิงลบที่วิเคราะห์ เช่น.....	ระดับ Basic **ระบุ** - กิจกรรม/โครงการที่เกิดจากการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบ ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข (เลือก ๑ ด้าน) ระดับ Advance **ระบุ** - เครือข่ายที่ร่วมดำเนินการเฝ้าระวัง และยกตัวอย่างแก้ปัญหา ระดับ Significance **ระบุ** - ตัวชี้วัดที่กำหนดในการติดตาม - ระบบกำกับติดตาม - ผลงานแก้ปัญหาผลกระทบ **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS** **แนบเอกสาร** - แนบภาพถ่ายประกอบ (ถ้ามี) - แนบโครงการขออนุมัติดำเนินการร่วมกันกับเครือข่าย **แนบไฟล์ในระบบ KRS**

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๘

ประเด็นประเมินตนเอง หมวด ๒

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบระบบรายงาน
๒.๑ แผนปฏิบัติการประจำปีของ สพท. ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน				
	☐ สพท. มีกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปีฯ ที่ตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ชาติ	☐ สพท. มีกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปีฯ ที่ตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ชาติ ☐ แผนปฏิบัติการฯ ตอบสนองความท้าทายในด้านพันธกิจ ของ สพท./สพฐ. เช่น ..... (ระบุชื่อกิจกรรม/โครงการอย่างน้อย ๑ โครงการ)	☐ สพท. มีกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปีฯ ที่ตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ชาติ ☐ แผนปฏิบัติการฯ ตอบสนองความท้าทายในด้านพันธกิจ ของ สพท./สพฐ. เช่น ..... (ระบุชื่อกิจกรรม/โครงการอย่างน้อย ๑ โครงการ) ☐ สพท. มีแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน หรือสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ เช่น..... (ระบุชื่อกิจกรรม/โครงการอย่างน้อย ๑ โครงการ)	ระดับ Basic - ระบุกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการของ สพท. ระดับ Advance ระดับ Significance - ระบุกิจกรรม/โครงการที่ตอบสนองความท้าทาย/สร้างขีดความสามารถ **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS** **แนบเอกสาร** - แนบภาพถ่ายหน้าระบบ Emenscr ของ สพท. (หน้า M๑) - แนบโครงการขออนุมัติดำเนินการร่วมกันกับเครือข่าย **แนบไฟล์ในระบบ KRS**
๒.๒ เป้าหมายสอดรับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว				
	☐ สพท. มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด การทำงานของแผนทั้งแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติการ และแผนระยะยาว คือแผน.....	☐ สพท. มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด การทำงาน ทั้งในระยะสั้น และแผนระยะยาว ☐ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบ และมีแผนรองรับความเสี่ยงของผลกระทบ เช่นความเสี่ยงที่สำคัญ คือ ..... ผลกระทบความเสี่ยงนี้ คือ ..... แผนรองรับความเสี่ยง คือ	☐ สพท. มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด การทำงาน ทั้งในระยะสั้น และแผนระยะยาว ☐ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบ และมีแผนรองรับความเสี่ยงของผลกระทบ ☐ มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นที่ส่งผลต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม เช่น..... แผนรองรับ คือ.....	ระดับ Basic - ระบุแผนระยะยาว ระดับ Advance - ระบุความเสี่ยงที่สำคัญที่ สพท. วิเคราะห์ - ผลกระทบที่ได้รับ - การจัดทำแผนรองรับความเสี่ยงที่ยกตัวอย่าง ระดับ Significance - ระบุผลกระทบที่ส่งผลต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม (เลือก ๑ ด้าน) - ระบุแผนรองรับ **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS**

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบระบบรายงาน
				แนบเอกสาร - แนบเสนอความเห็นชอบในแผนระยะยาว - โครงการขออนุมัติดำเนินการตามแผนที่วิเคราะห์ ยกตัวอย่าง - ในแผนมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญต่อผลกระทบดังกล่าว **แนบไฟล์ในระบบ KRS**
๒.๓ แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน				
	☐ แผนปฏิบัติการของ สพท. สอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ ☐ มีการวางแผนการใช้งบประมาณ การบริหารงาน การเงิน บัญชี พัสดุ การควบคุมและการตรวจสอบภายใน	☐ แผนปฏิบัติการของ สพท. สอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ ☐ มีการวางแผนการใช้งบประมาณ การบริหารงานการเงิน บัญชี พัสดุ การควบคุมและการตรวจสอบภายใน ☐ แผนปฏิบัติการของ สพท. มุ่งเน้นการลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ โดย O ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลปรับปรุงกระบวนการด้านบริการ เช่น..... O ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อลดการทำซ้ำ และลดความผิดพลาดของกระบวนการทำงาน เช่น.....	☐ แผนปฏิบัติการของ สพท. สอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ ☐ มีการวางแผนการใช้งบประมาณ การบริหารงาน การเงิน บัญชี พัสดุ การควบคุมและการตรวจสอบภายใน ☐ แผนปฏิบัติการของ สพท. มุ่งเน้นการลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ โดยใช้เทคโนโลยี ☐ แผนปฏิบัติการของ สพท. สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ สพฐ./สพท. โดย O มีการบูรณาการกับหน่วยงานอื่นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ O รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี O นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกัน และใช้ข้อมูลร่วมกันในการปฏิบัติงาน	ระดับ Basic - ดึงหลักฐานจาก ๒.๑ ระดับ Advance - ระบุเทคโนโลยีที่ใช้ลดความผิดพลาด - ระบุผลจากการใช้เทคโนโลยี ระดับ Significance - ระบุเทคโนโลยี ดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นตามแผนบูรณาการฯ **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS**
๒.๔ การติดตามและแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว				
	☐ มีระบบที่ สพท. ใช้ในการติดตาม และรายงานผลการดำเนินงาน	☐ มีระบบที่ สพท. ใช้ในการติดตาม และรายงานผลการดำเนินงาน ☐ มีระบบหรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการคาดการณ์ดำเนินงานตามแผน เช่น.....	☐ มีระบบที่ สพท. ใช้ในการติดตาม และรายงานผลการดำเนินงาน ☐ มีระบบหรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการคาดการณ์ดำเนินงาน ☐ มีการปรับเปลี่ยนแผนฯ ในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน เช่น.....	ระดับ Basic - ระบุชื่อระบบ ระดับ Advance - ระบุเทคโนโลยีที่ใช้และผลจากการนำมาใช้คาดการณ์ ระดับ Significance - ระบุกิจกรรม/โครงการที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนแผนเพื่อแก้ปัญหา **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS** **แนบเอกสาร** - เสนอความเห็นชอบเพื่อปรับเปลี่ยนแผนฯ - หนังสืออนุมัติจัดกิจกรรม/โครงการ **แนบไฟล์ในระบบ KRS**

หมวด ๓ การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๑๑

ประเด็นประเมินตนเอง หมวด ๓

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบระบบรายงาน
๓.๑ ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง				
	☐ สพท. มีวิธีการค้นหา รับฟัง รวบรวมความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น	☐ สพท. มีวิธีการค้นหา รับฟัง รวบรวม ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☐ นำเทคโนโลยีที่ใช้ในการค้นหา/รวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์และพัฒนาบริการได้ เช่น.....	☐ สพท. มีวิธีการค้นหา รับฟัง รวบรวมความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☐ นำเทคโนโลยีสารใช้ค้นหา รวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์และพัฒนาบริการได้ ☐ นำเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อการพัฒนากระบวนการให้บริการตอบสนองความต้องการได้ เช่น.....	ระดับ Basic - ระบุวิธีการที่ใช้รวบรวมข้อมูลผู้รับบริการ ระดับ Advance - ระบุเทคโนโลยี - การบริการที่พัฒนาขึ้น ระดับ Significance - ระบุเทคโนโลยีสารสนเทศ - ระบุข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์ - การบริการที่พัฒนายกระดับตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลง **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS** **แนบเอกสาร** - แนบภาพถ่ายหน้าระบบที่จัดเก็บข้อมูล - ภาพถ่ายบริการที่ยกตัวอย่าง **แนบไฟล์ในระบบ KRS**
๓.๒ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์				
	☐ สพท.มีการประเมินความพึงพอใจ/ความผูกพันผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ สพท.มีการประเมินความพึงพอใจ/ความผูกพันผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☐ นำผลการประเมินมาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขปัญหาเชิงรุก เช่น.....	☐ สพท.มีการประเมินความพึงพอใจ/ความผูกพันผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☐ นำผลการประเมินมาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขปัญหาเชิงรุก เช่น..... ☐ สพท. มีการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อสร้างเป็นนวัตกรรมการให้บริการและเกิดประโยชน์ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น.....	ระดับ Basic ระดับ Advance - ระบุปัญหาที่พบและวิธีการปรับปรุงพัฒนาฯ ระดับ Significance - ระบุข้อมูลสารสนเทศที่มีการบูรณาการใช้ร่วมกับหน่วยงานอื่น - ยกตัวอย่างหน่วยงานที่ใช้ข้อมูลร่วมกัน - กิจกรรม/โครงการ/บริการที่ร่วมกับหน่วยงานอื่น **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS** **แนบเอกสาร** - แนบภาพถ่าย (ถ้ามี) - หนังสือเอกสารการประชุมปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น - กิจกรรม/โครงการ ที่ได้รับการอนุมัติดำเนินการร่วมกัน **แนบไฟล์ในระบบ KRS**

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบระบบรายงาน
๓.๓ การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ				
	☐ มีการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง	☐ มีการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง ☐ มีการสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม เช่น กระบวนการ..... งานบริการ..... (เช่น กระบวนการ รับนักเรียน งานบริการ การยกเลิกขอสำเนา โดยใช้แบบฟอร์ม Online)	☐ มีการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง ☐ มีการสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ☐ มีการสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกรายกลุ่ม/บุคคล เช่น กระบวนการ..... งานบริการ.....	ระดับ Advance - ระบุงานบริการของกระบวนการที่นำมาพัฒนาปรับปรุงตอบสนองความต้องการฯ ภาพรวม ระดับ Significance - ระบุงานบริการของกระบวนการที่นำมาพัฒนาปรับปรุงตอบสนองความต้องการฯ รายกลุ่ม/บุคคล **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS**
๓.๔ กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์				
	☐ สพท. มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ	☐ สพท. มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ ☐ มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูล และติดตามความคืบหน้า ข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองกลับและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	☐ สพท. มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ ☐ มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวม ข้อมูล และติดตามความคืบหน้า ข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองกลับและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ☐ มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อเรียนเรียน เพื่อการจัดการอย่างเป็นระบบ จัดลำดับการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่พบบ่อย	

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๑๐

ประเด็นประเมินตนเอง หมวด ๔

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบระบบรายงาน
๔.๑ การกำหนดตัววัดและการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ				
	☐ สพท. กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของกิจกรรม/โครงการในแผนปฏิบัติงาน ☐ กำหนดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ (ข้อมูลครู บุคลากร) เพื่อการบริหารจัดการของ สพท.	☐ สพท. กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของกิจกรรม/โครงการในแผนปฏิบัติงาน ☐ กำหนดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ (ข้อมูลครู บุคลากร) เพื่อการบริหารจัดการของ สพท. ☐ มีการจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ☐ มีระบบเทคโนโลยีสำหรับการบริหารจัดการ เช่น.....	☐ สพท. กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของกิจกรรม/โครงการในแผนปฏิบัติงาน ☐ กำหนดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ (ข้อมูลครู บุคลากร) เพื่อการบริหารจัดการของ สพท. ☐ มีการจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ☐ มีระบบเทคโนโลยีสำหรับการบริหารจัดการ	ระดับ Basic ข้อมูลการรายงาน KPI ที่.... ระดับ Advance - ระบุระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ - การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้บริหารจัดการ ระดับ Significance สามารถใช้ข้อมูลเดียวกับข้อ ๓.๒ ได้

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบระบบรายงาน
			☐ ข้อมูลสารสนเทศ ได้นำมาประมวลผลและสามารถนำมาบูรณาการเพื่อการใช้ประโยชน์และเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ	**ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS** **แนบเอกสาร** - แนบภาพถ่ายหน้าระบบ - กิจกรรม/โครงการ ที่ได้รับการอนุมัติดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่นที่ใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน **แนบไฟล์ในระบบ KRS**
๔.๒ การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อไปสู่การพัฒนาและแก้ไข				
	☐ สพท. มีการวิเคราะห์ข้อมูลและตัวชี้วัด จัดทำค่าเป้าหมายการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ ☐ มีการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับการเรียนรู้และสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ ☐ มีการวัดและประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน	☐ สพท. มีการวิเคราะห์ข้อมูลและตัวชี้วัด จัดทำค่าเป้าหมายการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ ☐ มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และนำไปแก้ปัญหาในระดับ สพท./สพฐ./ระดับชาติ	☐ สพท. มีการวิเคราะห์ข้อมูลและตัวชี้วัด จัดทำค่าเป้าหมายการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ ☐ มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และนำไปแก้ปัญหาในระดับ สพท./สพฐ./ระดับชาติ ☐ มีการวิเคราะห์ เชื่อมโยงสาเหตุและคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ☐ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการวิเคราะห์ เชื่อมโยงสาเหตุและคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อลดความเสี่ยง	ระดับ Basic ดูจากหน้าระบบ Emenscr ระดับ Advance สามารถใช้ผลคะแนน KPI ที่ ๒ ในระบบ KRS ได้ ระดับ Significance สามารถใช้ข้อมูลตามข้อ ๓.๒ **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS** **แนบเอกสาร** - แนบภาพถ่ายหน้าระบบ - กิจกรรม/โครงการ ที่ได้รับการอนุมัติดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่นที่ใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน **แนบไฟล์ในระบบ KRS**
๔.๓ การจัดการความรู้และใช้องค์ความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์				
	☐ สพท. มีการจัดการองค์ความรู้สำหรับบุคลากรในสังกัดอย่างเป็นระบบ เช่น KM PLC	☐ สพท. มีการจัดการองค์ความรู้สำหรับบุคลากรในสังกัดอย่างเป็นระบบ ☐ มีกระบวนการรวบรวมองค์ความรู้ ทั้งภายในและภายนอก สพท. โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาวิเคราะห์และเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันสำหรับการส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับบุคลากรในสังกัด	☐ สพท. มีการจัดการองค์ความรู้สำหรับบุคลากรในสังกัดอย่างเป็นระบบ ☐ มีกระบวนการรวบรวมองค์ความรู้ ทั้งภายในและภายนอก สพท. โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาวิเคราะห์และเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันสำหรับการส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับบุคลากรในสังกัด ☐ มีการเชื่อมโยงองค์ความรู้ที่ได้จนเกิดนวัตกรรมการปฏิบัติที่ดี Best Practice หรือมาตรฐานใหม่ในการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่การปฏิบัติ	ระดับ Basic ดูจากหน้าระบบ Emenscr ระดับ Advance ระบุเว็บไซต์ ระบบแหล่งจัดเก็บรวบรวมองค์ความรู้ของ สพท. ระดับ Significance ยกตัวอย่างนวัตกรรม/Best Practice ของ สพท. **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS** **แนบเอกสาร** - แนบภาพถ่ายหน้าระบบ - กิจกรรม/โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการ **แนบไฟล์ในระบบ KRS**

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบระบบรายงาน
๔.๔ การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล				
	☐ สพท. มีแผนรองรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นระบบดิจิทัล	☐ สพท. มีแผนรองรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นระบบดิจิทัล ☐ สพท. มีแผนบริหารความเสี่ยงป้องกันความปลอดภัยทางไซเบอร์ (การดำเนินการตาม KPI ๑๐.๑)	☐ สพท. มีแผนรองรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นระบบดิจิทัล ☐ สพท. มีแผนบริหารความเสี่ยงป้องกันความปลอดภัยทางไซเบอร์ ☐ สพท. มีนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น.....	ระดับ Basic ระดับ Advance - ผลการดำเนินการตาม KPI ๑๐.๑ ระดับ Significance - ยกตัวอย่างนวัตกรรม **ในช่องแสดงความคิดเห็นของระบบ KRS**

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร

ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๙

ประเด็นประเมินตนเอง หมวด ๕

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบระบบรายงาน
๕.๑ ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์				
	☐ สพท. มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยการจัดทำแผนอัตรากำลังของ สพท.	☐ สพท. มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยการจัดทำแผนอัตรากำลังของ สพท. ☐ สพท. มีการกำหนดสมรรถนะขีดความสามารถบุคลากรและอัตรากำลังที่ต้องการเพื่อรองรับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงภายในอนาคต	☐ สพท. มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยการจัดทำแผนอัตรากำลังของ สพท. ☐ สพท. มีการกำหนดสมรรถนะขีดความสามารถบุคลากรและอัตรากำลังที่ต้องการเพื่อรองรับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงภายในอนาคต ☐ เปิดโอกาสให้บุคลากรในสังกัดมีส่วนร่วมในการวางแผนการบริหารงานบุคคล ☐ ส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดมีความคล่องตัวในการทำงาน มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย มีประสิทธิภาพ เกิดนวัตกรรมการทำงาน	
๕.๒ ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์				
	☐ สพท. ส่งเสริมการสร้างบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น สนับสนุนเทคโนโลยีเอื้อต่อการปฏิบัติงาน การสร้างความปลอดภัย การปรับปรุงสถานที่เพื่อสร้างบรรยากาศ	☐ สพท. ส่งเสริมการสร้างบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น สนับสนุนเทคโนโลยีเอื้อต่อการปฏิบัติงาน การสร้างความปลอดภัย การปรับปรุงสถานที่เพื่อสร้างบรรยากาศ	☐ สพท. ส่งเสริมการสร้างบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบระบบรายงาน
		☐ สพท. กำหนดมาตรฐานในการทำงาน ส่งเสริมการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน	☐ สพท. กำหนดมาตรฐานในการทำงาน ส่งเสริมการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ☐ สพท. ส่งเสริมความร่วมมือของบุคลากรในการทำงานเป็นทีมภายในกลุ่ม/ข้ามกลุ่ม/ข้ามสังกัด เพื่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน	
๕.๓ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ				
	☐ สพท. สนับสนุนให้บุคลากรในสังกัด เกิดการเรียนรู้ ได้รับทักษะ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	☐ สพท. สนับสนุนให้บุคลากรในสังกัด เกิดการเรียนรู้ ได้รับทักษะ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ☐ สพท. สำรวจ ค้นหาปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ สพท.	☐ มีกิจกรรมโครงการที่จัดเพื่อปรับวิธีคิด (mindset) บุคลากรใน สพท. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร	แนบภาพกิจกรรมการดำเนินงาน
๕.๔ ระบบพัฒนาบุคลากร				
	☐ สพท. มีการสำรวจความต้องการได้รับการพัฒนาด้านต่าง ๆ	☐ สพท. มีการสำรวจความต้องการได้รับการพัฒนาด้านต่าง ๆ ☐ กำหนดทักษะ ที่สำคัญที่บุคลากรในสังกัดต้องได้รับการพัฒนา	☐ สพท. มีการสำรวจความต้องการได้รับการพัฒนาด้านต่าง ๆ ☐ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามความต้องการ ☐ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ	แนบภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๑๐

ประเด็นประเมินตนเอง หมวด ๖
(ใช้กระบวนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานช่วงสถานการณ์โควิด)

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบระบบรายงาน
๖.๑ กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)				
๖.๑.๑ การออกแบบกระบวนการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)				
	☐ สพท. มีแนวคิด หรือ แนวปฏิบัติ หรือ มาตรฐานงานในการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	☐ สพท. มีการเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง - ระบุชื่อข้อมูล ..... - ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	☐ สพท. มีการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการเชื่อมโยง เช่น การทำ One Stop Service การจัดส่งข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ต่าง ๆ เป็นต้น - ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง..... - ระบุข้อมูล..... -ระบุวิธีสื่อสารออนไลน์.....	

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/เอกสารแนบ ระบบรายงาน
๖.๑.๒ การกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ				
	☐ บุคลากรใน สพท. ร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละโครงการ/กิจกรรมย่อยเพื่อการติดตามควบคุมกระบวนการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	☐ มีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามตัวชี้วัดในแต่ละโครงการ/กิจกรรมย่อย และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	☐ มีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามการดำเนินการ และการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ ระบุผลงาน	
๖.๒ การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ผลผลิต กระบวนการ และบริการกระบวนการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19				
	☐ สพท. มีการวางแผน กำหนดผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัววัดของกระบวนการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 อย่างชัดเจน และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐานมีจุดบริการให้คำปรึกษาผู้เกี่ยวข้อง	☐ สพท. มีการวางแผน กำหนดผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัววัดของกระบวนการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 อย่างชัดเจน และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐานมีจุดบริการให้คำปรึกษาผู้เกี่ยวข้อง ☐ มีการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ ข่าวสารการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการสื่อสารกระบวนการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	☐ สพท. มีการวางแผน กำหนดผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัววัดของกระบวนการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 อย่างชัดเจน และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐานมีจุดบริการให้คำปรึกษาผู้เกี่ยวข้อง ☐ มีการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ ข่าวสารการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการสื่อสารกระบวนการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ☐ สร้างนวัตกรรมกระบวนการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 โดยสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ ยกตัวอย่างเช่น..... แก้ปัญหาเรื่อง..... โดยความร่วมมือจาก.....	
๖.๓ การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน				
	☐ สพท. มีการร่วมกันวิเคราะห์ต้นทุนหรืองบประมาณที่ใช้ในหน่วยงาน (ใน สพท.) เทียบกับความคุ้มค่าจากผลงานที่ได้รับ โดยพบประเด็นที่สำคัญ ระบุประเด็นที่สำคัญ.....	☐ สพท. มีโครงการ/กิจกรรม วิธีการ ขั้นตอน ในการลดต้นทุนหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อการลดต้นทุน/เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เป็นต้น)	☐ สพท. มีผลงานที่โดดเด่นในการนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อการลดต้นทุนของกระบวนการ ระบุผลงาน.....	
๖.๔ การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ				
	☐ สพท. มีการกำหนดตัวชี้วัดในภาพรวมกระบวนการจัดและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดของ สพฐ. ระบุตัวชี้วัด	☐ ตัวชี้วัดที่ สพท. กำหนดมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณสุข (ด้านใดด้านหนึ่งก็ได้)	☐ ในรอบปีที่ผ่านมา สพท. มีผลลัพธ์โดยรวมที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ ระบุตัวชี้วัด ..... ระบุผลที่ได้รับ	

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ :

สะท้อนตัววัดผลลัพธ์ที่แสดงถึงการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ โดยมีเกณฑ์การรายงาน ดังนี้

- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นำเสนอตัวชี้วัดตอบผลลัพธ์การดำเนินการตามหมวด ๗ มิติละ ๑ ตัวชี้วัด เท่านั้น
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานนำเสนอตัวชี้วัดของแต่ละผลลัพธ์ผลความสำเร็จของกิจกรรม/โครงการ (๓ ตัวชี้วัด) เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานำมาเลือกตอบในหมวด ๗ ทั้ง ๖ มิติ
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถนำเสนอตัวชี้วัดของแต่ละมิติได้นอกเหนือจากที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานยกตัวอย่าง
- ไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในแนวทางการตอบมิติหัวข้ออื่น ๆ
- ค่าเป้าหมาย/ผลการดำเนินการ สามารถตอบได้ในรูปแบบ ร้อยละ, ระดับความสำเร็จ หรือระบุจำนวน

ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๔๐

๗.๑ การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ (ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๖)

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปี พ.ศ. ๒๕๖๔		ความสำเร็จการดำเนินการ		แนบเอกสาร/หลักฐาน
	ระบุตัวเลข	หน่วย	ระบุตัวเลข	หน่วย	
(๑) ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการส่งเสริมผู้เรียนให้มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ (๒) ระดับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ O-NET/NT (๓) ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (๔) ตัวชี้วัดอื่น ๆ					

๗.๒ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการและประชาชน (ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๗)

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนจากการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปี พ.ศ. ๒๕๖๔		ความสำเร็จการดำเนินการ		แนบเอกสาร/หลักฐาน
	ระบุตัวเลข	หน่วย	ระบุตัวเลข	หน่วย	
(๑) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (๒) ร้อยละความสำเร็จในการสำรวจความพร้อมของนักเรียนในการเรียนการสอนทางไกลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (๓) ร้อยละของโรงเรียนขนาดเล็กมีรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพ (๔) ตัวชี้วัดอื่น ๆ					

๗.๓ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร (ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๗)

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปี พ.ศ. ๒๕๖๔		ความสำเร็จการดำเนินการ		แนบเอกสาร/หลักฐาน
	ระบุตัวเลข	หน่วย	ระบุตัวเลข	หน่วย	
(๑) จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากการสร้างและพัฒนาแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น จำนวนบุคลากรในสังกัดที่ได้รับรางวัล OBEC AWARD (๒) จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเตรียมความพร้อมสำหรับการขึ้นสู่ตำแหน่ง (๓) จำนวนโครงการการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อยอด แนวทางนำไปต่อยอดเชิงลึกหรือนำไปใช้แก้ปัญหาการดำเนินงานของหน่วยงานได้ (๔) ตัวชี้วัดอื่น ๆ					

๗.๔ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ (ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๗)

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี หรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปี พ.ศ. ๒๕๖๔		ความสำเร็จการดำเนินการ		แนบเอกสาร/หลักฐาน
	ระบุตัวเลข	หน่วย	ระบุตัวเลข	หน่วย	
(๑) จำนวนรางวัลที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอก (๒) ร้อยละระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA) (ระดับ A ร้อยละ ๘๕.๐๐) (๓) รางวัลผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพส่วนราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูงกว่ามาตรฐานตามเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด (๔) ตัวชี้วัดอื่น ๆ					

๗.๕ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม (ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๖)

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของพื้นที่และประเทศ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปี พ.ศ. ๒๕๖๔		ความสำเร็จการดำเนินการ		แนบเอกสาร/หลักฐาน
	ระบุตัวเลข	หน่วย	ระบุตัวเลข	หน่วย	
(๑) ระดับความสำเร็จตามมาตรการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงาน (๒) ร้อยละของสถานศึกษาในสังกัด จัดรายการอาหารกลางวันตามโครงการฯ โดยใช้โปรแกรม Thai school lunch (๓) ร้อยละของสถานศึกษาในสังกัดจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่ถูกต้องและสร้างจิตสำนึกด้านการผลิตและบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (๔) ตัวชี้วัดอื่น ๆ					

๗.๖ การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ (ค่าน้ำหนัก ร้อยละ ๗)

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปี พ.ศ. ๒๕๖๔		ความสำเร็จการดำเนินการ		แนบเอกสาร/หลักฐาน
	ระบุตัวเลข	หน่วย	ระบุตัวเลข	หน่วย	
(๑) ร้อยละของการลดพลังงานไฟฟ้า/น้ำมันเชื้อเพลิง (๒) ร้อยละของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่จัดทำแผน BCP และส่งเสริมให้สถานศึกษาในสังกัดจัดทำแผน BCP ใช้เป็นแนวปฏิบัติรองรับผลกระทบภัยพิบัติตามบริบท (๓) ร้อยละของการพัฒนาระบบรายงานข้อมูลด้านการเงินของสถานศึกษาในสังกัด (๔) ตัวชี้วัดอื่น ๆ					

หมายเหตุ : การรายงานหมวด ๗ ให้ สพท. ดาวน์โหลดแบบฟอร์มหมวด ๗ จัดทำข้อมูลรายงานผลลัพธ์ของแต่ละมิติ

ลักษณะสำคัญขององค์การ

ส่วนราชการ/จังหวัด .....

คำอธิบายการตอบคำถาม
รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

ส่วนราชการในที่นี้ หมายถึง “ส่วนราชการ” ที่ดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้

- การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ ให้ส่วนราชการพิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ หรือการบริหารจัดการครอบคลุมทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการ

- การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงการปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้งองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

- คำถามที่ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”

- การตอบคำถาม ให้ส่วนราชการอธิบายบริบทที่สำคัญขององค์การที่เกี่ยวข้องในแต่ละคำถาม โดยใช้วิธีการพรรณาความ ใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตาราง ตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม

ลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การ คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

เจตนารมณ์	**ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถเห็นภาพรวมขององค์การตนเอง ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน** และผลกระทบที่มีต่อยุทธศาสตร์ประเทศ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

๑. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร

อธิบายสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับความสำเร็จในการตอบสนองยุทธศาสตร์ประเทศ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ให้ตอบข้อคำถามทั้ง ๑๓ ข้อ ดังนี้

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(๑) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ คืออะไร?
- กลไก/วิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร

(๒) วิสัยทัศน์และค่านิยม

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

(๓) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร
- มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง
- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่าง ๆ
- องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร

- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยของส่วนราชการที่เป็นเรื่องเฉพาะของส่วนราชการอะไรบ้าง
- ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง

(๔) สินทรัพย์

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการ

(๕) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง
- กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(๖) โครงสร้างองค์การ

- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการและส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด (*)

(๗) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (*)
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร
- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

(๘) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

- ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้างและมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีส่วนร่วมหรือบทบาทอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ (*)
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

๒. สภาวการณ์ขององค์การ: สภาวการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(๙) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใดประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ?

(๑๐) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันของส่วนราชการและของประเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)

(๑๑) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกันมีอะไรบ้าง
- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในส่วนราชการ นอกส่วนราชการและจากต่างประเภทกันมีอะไรบ้าง
- มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(๑๒) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(๑๓) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมินการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง

แนวคิด : เครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัล PMQA รายหมวด และ PMQA ๔.๐ (โดยกรมสุขภาพจิต)

หมวด ๑ การนำองค์การ

- **ตัวอย่างเครื่องมือ/เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบ คำอธิบายวิธีการดำเนินงาน**

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
Data-Driven Strategy Formulation	การกำหนดนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน ค่านิยมหลัก และวัฒนธรรมขององค์กร จากข้อมูลสารสนเทศที่รวบรวมจากหลายแหล่งในหลายมุมมอง
Data-Driven Policy Implementation	การนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงการประเมินความสำเร็จของนโยบายก่อนนำไปขยายผล ซึ่งจะช่วยลดความสูญเปล่าจากนโยบายที่ไม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ - การจัดทำแผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติการเพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต - การจัดสรรทรัพยากรโครงสร้างองค์กร - การพัฒนาระบบงานและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ - การประเมินความเสี่ยงของยุทธศาสตร์/โครงการ/แผนปฏิบัติการ (Risk Management) - การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System: PMS) - การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) - การติดตาม ทบทวน และประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน
Communication Effectiveness	- การสื่อสารทิศทางขององค์กรให้บุคลากรทราบทั่วทั้งองค์กร และไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างครบถ้วน - การสื่อสารแบบสองทางเพื่อรับฟังเสียงสะท้อนและความคิดเห็นของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
- Good Governance - Internal Control and Audit - Integrity and Transparency Assessment (ITA)	- การกำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี - การตรวจสอบภายใน และควบคุมภายใน - การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม - การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ - การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ - การจัดการข้อร้องเรียน
- Leadership Process - Role Model - Strategic Leadership Development - Succession Planning	- ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตน ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่บุคลากรในการดำเนินการ - ผู้นำสร้างแรงจูงใจ ความผูกพันของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้นำส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กร
- Climate & Culture Development - Knowledge Management - Innovation - Happy Workplace & Employee Engagement	- การส่งเสริมและผลักดันการเรียนรู้ภายในองค์กร - การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศการปฏิบัติงานร่วมกัน - การส่งเสริมการคิดค้น ค้นหาและพัฒนานวัตกรรม โดยการจัดตั้งหน่วยงานวิจัยและพัฒนา จัดประกวดผลงาน ฯลฯ - การดูแลสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน - การเสริมสร้างขวัญกำลังใจความสุขและความผูกพันของบุคลากร
- Collaboration & Networking - Corporate Social Responsibility (CSR)	- การสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนและการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ - การเฝ้าระวังและป้องกันผลกระทบเชิงลบต่อสังคม โดยการรับฟังความคิดเห็นของชุมชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การติดตามตรวจสอบความเป็นกังวลของเครือข่ายและประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์กรและสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ/ลดความกังวลนั้น

เป้าหมายที่มุ่งหวังจากการดำเนินงานตามแนวทางหมวด ๑

- มีทีมผู้นำที่เข้มแข็ง
- ผู้บริหารมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบ สม่ำเสมอ
- สร้างวัฒนธรรมใหม่ในองค์การที่นำสู่การบรรลุค่านิยมที่กำหนดร่วมกัน
- มีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับอย่างรวดเร็ว ทั่วถึง สม่ำเสมอ
- ผลการทบทวนการดำเนินงานถูกนำมาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ
- เห็นโอกาสของการปรับปรุงองค์การและเติบโตอย่างต่อเนื่องในอนาคต
- ให้ความสำคัญกับชุมชนและสังคม

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- **ตัวอย่างเครื่องมือ/เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบ คำอธิบายวิธีการดำเนินงาน**

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
Strategic Analysis/Blue Ocean Strategy	การวิเคราะห์และวางแผนยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตอบสนองความท้าทาย การเปลี่ยนแปลงในอนาคต สร้างโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ใหม่ๆ สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน
- PEST Analysis - McKinsey's ๗S - SWOT Analysis/TOWS Matrix	การวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ความท้าทาย จุดอ่อน-จุดแข็ง-โอกาส-ภัยคุกคาม ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร
Scenario Analysis	การคาดการณ์รูปแบบสถานการณ์/เหตุการณ์ที่น่าจะเกิดขึ้นในอนาคตเพื่อวางแผนเตรียมการรับมือ/จัดการให้ทันต่อสถานการณ์นั้นๆ
Strategy Map	การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ขององค์กร
Balanced Scorecard	การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดการปฏิบัติงานระดับองค์กรหรือระดับหน่วยงานที่มีความสมดุลทุกมิติ/มุมมอง ทั้งในด้านประสิทธิผลของงานที่เกิดต่อองค์กรหรือประชาชน ด้านคุณภาพของงาน ด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และด้านการพัฒนาองค์กรหรือการเรียนรู้เติบโตขององค์กร
Individual Scorecard	การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดการปฏิบัติงานระดับบุคคล

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
Risk Management	- การวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การ ทั้งจากยุทธศาสตร์และจากแผนปฏิบัติการ - การวิเคราะห์ผลกระทบของยุทธศาสตร์ โครงการ และแผนปฏิบัติการที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ รวมถึงที่ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ
Project Management	การบริหารแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์องค์กร
Benchmarking	การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ
Monitoring & Evaluation	การติดตามผลการดำเนินงาน การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน การปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

เป้าหมายที่มุ่งหวังจากการดำเนินงานตามแนวทางหมวด ๒

- มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การคาดการณ์ การเปรียบเทียบ เพื่อกำหนดแผนและเป้าหมายการดำเนินงาน
- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และปัจจัยความสำเร็จที่ชัดเจน
- มีการเชื่อมโยงเป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีการสื่อสาร ถ่ายทอดเป้าหมายและแผนการปฏิบัติงานไปยังผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้อง
- เป้าหมายการดำเนินงานสามารถติดตามและวัดผลสำเร็จได้
- มีระบบการกำกับ ติดตาม และปรับตัวเพื่อตอบสนองได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **ตัวอย่างเครื่องมือ/เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบ คำอธิบายวิธีการดำเนินงาน**

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
Voice of Customer	การเรียนรู้รับฟังความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการทั้งโดยการสัมภาษณ์ (Interview) การสำรวจ (Survey) การสนทนาแบบสด (Live Chat) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การพูดคุยทาง Social Media (Facebook/Twitter) การสังเกตพฤติกรรมสังคมทางเว็บไซต์ (Social Monitoring) การบันทึกข้อมูลการสนทนาทางโทรศัพท์

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
	การประเมินความพึงพอใจ การประเมินความผูกพัน (Net Promoter Score) และอาจใช้การจัดการข้อมูลสารสนเทศแบบ Big data
Customer Information	การรวบรวมและวิเคราะห์สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ - เชิงปริมาณ ได้แก่ สถิติการใช้บริการ สัดส่วนผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม/วัย ปริมาณปัญหาของผู้รับบริการ การกระจายตัวทางภูมิศาสตร์ของผู้รับบริการ - เชิงคุณภาพ ได้แก่ความต้องการ ความคาดหวัง พฤติกรรม ค่านิยม วัฒนธรรมพื้นถิ่นของผู้รับบริการ
Stakeholder Analysis	การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับการดำเนินงานในแต่ละกระบวนงานของกรม/หน่วยงาน
Strategy Canvas/Values Curve	การวิเคราะห์คุณค่าของผลผลิต/บริการจากข้อมูลสารสนเทศความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบ/คู่เปรียบรายอื่น ว่าคุณค่าใดที่เราเหนือกว่าคู่เทียบ เสมอกับคู่เทียบหรือต่ำกว่าคู่เทียบ
Customer Satisfaction Survey	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิต/บริการที่หน่วยงานออกแบบ โดยช่วงเวลาที่ดีที่สุดของการสำรวจความพึงพอใจ คือ ช่วงเวลาที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังจดจำเรื่องราวรายละเอียดประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต/บริการนั้นได้อยู่ โดยอาจเป็นภายหลังการรับบริการทันทีหรือหลังจากนั้น ๒-๓ วัน
Customer Engagement	ความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งอาจสะท้อนในรูปแบบของการเป็นผู้สนับสนุนหน่วยงาน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การกลับมาใช้บริการสม่ำเสมอ การแนะนำเพื่อนหรือญาติมาใช้บริการหรือร่วมกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการดำเนินการกับหน่วยงาน เป็นต้น

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
Customer Relationship Management	การจัดการกับความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ - การจัดรูปแบบการให้บริการ (Service Package) ให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาความต้องการ ความคาดหวัง หรือ ลักษณะพฤติกรรมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การสร้างระบบการให้บริการ/ให้คำแนะนำ (Service/Recommendation System) ที่รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ผ่านระบบ Online หรือ Offline - การสื่อสารและสร้างประสบการณ์ที่ดีที่น่าประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การวางแผน ติดตามรับมือกับความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ระบบ Social Monitoring ระบบ Sentiment Analysis เพื่อใช้ข้อมูลในการปรับรูปแบบ Service Package หรือ ให้บริการในรูปแบบเฉพาะบุคคล (Personalized Service) ได้ดียิ่งขึ้น
Customer Segmentation	การกำหนดและแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ ความชอบ พฤติกรรม ลักษณะหรือปัญหาคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกัน โดยใช้ข้อมูลทางสถิติของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้ข้อมูลตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งกลุ่ม
Complaint Management	การจัดการเรื่องร้องเรียนโดยการจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย สะดวกต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผ่านระบบออนไลน์โดยจัดเก็บเป็นสารสนเทศที่จำเป็น จัดระบบการตอบกลับแบบทันท่วงที
Forecasting Demand - Time Series - Regression Forecasting Methods - Qualitative Methods	การพยากรณ์หรือคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตโดยใช้เทคนิค ดังนี้ ๑. เทคนิคอนุกรมเวลา (Time Series) โดยวิเคราะห์จากข้อมูล ความต้องการในอดีต เพื่ออำนายความต้องการในอนาคต

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
	๒. เทคนิคพยากรณ์ด้วยสมการถดถอย (Regression Forecasting Methods) โดยการคำนวณด้วยสมการทางคณิตศาสตร์ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและปัจจัยที่ทำให้ความต้องการเปลี่ยนแปลงไป ๓. เทคนิคเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) โดยการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมาและใช้วิจารณญาณของผู้เชี่ยวชาญในการทำนาย

เป้าหมายที่มุ่งหวังจากการดำเนินงานตามแนวทางหมวด ๓

- มีสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน ครบถ้วน
- มีวิธีการที่หลากหลายในการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสม เกินความคาดหวัง
- มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
- มีการตอบสนอง ติดตามและแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็ว

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- **ตัวอย่างเครื่องมือ/เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบ คำอธิบายวิธีการดำเนินงาน**

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
Key Performance Indicator	ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญภายใต้ระบบการวัดผลการดำเนินงาน (Performance Management System) เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินความก้าวหน้าและความสำเร็จตามเป้าหมายต่างๆ ที่หน่วยงานกำหนดไว้
Data Collection & Analysis	การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมลและสารสนเทศ โดยมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ปัจจัยความสำเร็จและความไม่สำเร็จ สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้น เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงยุทธศาสตร์/การดำเนินงานที่เกี่ยวของ

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
Benchmarking & Comparison	การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ
Knowledge Management/ Knowledge Asset	การสร้างและจัดกระบวนการเพื่อให้ความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม ส่งต่อไปยังบุคคลอื่น เพื่อนำไปใช้ในการเพิ่มความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายองค์กร โดยกระบวนการสร้างและจัดการความรู้ ประกอบด้วย การกำหนดความรู้ที่สำคัญ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของความรู้ที่สำคัญนั้น การกำหนดผู้มีความรู้/ผู้เชี่ยวชาญ การกำหนดขอบเขตของความรู้การตรวจสอบ เปรียบเทียบกับข้อมูลที่มีอยู่ การถอดความรู้ การสร้างความรู้ และการนำความรู้ไปเผยแพร่/นำเสนอ
Management Cockpit/War Room/ Operation Room	ห้องปฏิบัติการข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญของหน่วยงานทั้งในรูปแบบสำนักงาน ในรูปแบบ Website หรือ Web Application ที่แสดงผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ผู้บริหารหน่วยงานใช้ในการพิจารณาตัดสินใจทางการบริหารต่างๆ อย่างครบถ้วน
Security Policy	นโยบายการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอาจใช้มาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลได้
Cyber Security Policy/Cyber Law	ความมั่นคงปลอดภัยจากการทำงานบน Cyber ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อปกป้อง ป้องกัน รับมือกับสถานการณ์ ที่เป็นภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบให้เกิดความเสี่ยงต่อการใช้งานของระบบเครือข่าย ระบบการสื่อสาร หรือระบบสารสนเทศต่างๆ ขององค์กร

เป้าหมายที่มุ่งหวังจากการดำเนินงานตามแนวทางหมวด ๔

- ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ถูกนำไปใช้ประโยชน์
- มีการสื่อสารข้อมูลผลการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวดเร็ว ง่ายต่อการเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์
- มีมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูล
- เทคโนโลยีสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์ ซอฟท์แวร์) ได้มาตรฐาน

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร

- **ตัวอย่างเครื่องมือ/เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบ คำอธิบายวิธีการดำเนินงาน**

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
Human Resource Management	การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับพนักงานในองค์การ เพื่อดึงดูด (Attract) การพัฒนา (Develop) และการธำรงรักษา (Maintain) กำลังคนให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมและบรรลุเป้าหมายขององค์การ
Workforce Planning	การวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลังคนขององค์กรให้มีจำนวนที่เหมาะสมและให้มีความรู้ความสามารถที่ตรงกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต และการใช้เทคโนโลยเข้ามาช่วยเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม เพื่อให้ดึงดูดกลุ่มเป้าหมายให้เข้าสู่ระบบราชการ
Performance Management and Review	การจัดการและทบทวนผลการปฏิบัติงาน
Recruitment	การสรรหาบุคลากร โดยการ - วางแผนการสรรหาและคัดเลือกซึ่งเป็นการเตรียมการการจัดหาบุคคลที่เหมาะสมเพื่อเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ - กำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่ต้องการ - ใช้รูปแบบและเครื่องมือในการสรรหาบุคคลที่หลากหลาย - พิจารณาความแตกต่างระหว่างบุคคลจากแบบทดสอบและการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการจริง - ติดตามและประเมินผลเพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพของระบบการสรรหา
Work Climate Assessment	การประเมินบรรยากาศในการทำงาน
Learning and Development	การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถก้าวทันเทคโนโลยีแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้และมีจริยธรรม
Individual Development Plan	แผนพัฒนารายบุคคล
Rewarding & Recognition	การให้รางวัลเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ดีสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
Workplace Environment Improvement	การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย เพื่อสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล
Workplace Collaboration & Networking	การสื่อสารภายในองค์กรผ่านระบบโซเชียลมีเดีย
Workforce Engagement	การสร้างความผูกพันของบุคลากร
Employee Engagement Survey	การประเมินความรู้สึก/ความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กรถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร ประเด็นที่องค์กรควรส่งเสริม และแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
Career Path	การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่ง
Change Management	การวางแผนการดำเนินการต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการปรับตัวและการยอมรับ พร้อมทั้งสร้างศักยภาพใหม่ๆ

เป้าหมายที่มุ่งหวังจากการดำเนินงานตามแนวทางหมวด ๕

- บุคลากรเห็นความสำคัญในการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีจริยธรรม ก้าวทันเทคโนโลยี และมีการเตรียมความพร้อมสำหรับภารกิจปัจจุบันและอนาคต
- บุคลากรมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความผูกพันต่อองค์การ
- บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว
- บุคลากรได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างทั่วถึง
- สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย เพื่อสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้ปฏิบัติงาน
- วัฒนธรรมองค์กรถูกขับเคลื่อนด้วยบุคลากร

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

- **ตัวอย่างเครื่องมือ/เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบ คำอธิบายวิธีการดำเนินงาน**

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
Process Analysis	การวิเคราะห์กระบวนการตามลำดับขั้น (โดยการทำแผนผังการไหล Flow diagram/แผนภูมิกระบวนงาน Process Chart) เพื่อให้เข้าใจความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Value Chain Analysis	- การค้นหาโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแต่ละส่วนงานเพื่อดูว่าส่วนใดสามารถปรับปรุงได้ และการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายอะไรได้บ้างและลดได้เท่าไหร่ - การหาความได้เปรียบในทางด้านการบริหารจัดการต้นทุน และ การหาความได้เปรียบทางด้านการหากิจกรรมการขายเมื่อเทียบกับคู่แข่ง - ขั้นตอนในการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางด้านกิจกรรมการลดต้นทุน มี ๔ ขั้นตอน คือ • ขั้นตอนที่ ๑ วิเคราะห์กิจกรรมในองค์กรให้ออกว่ามีอะไรบ้าง ตัวไหนหลัก ตัวไหนเสริม • ขั้นตอนที่ ๒ กำหนดความสำคัญของแต่ละกิจกรรมในค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง • ขั้นตอนที่ ๓ ระบุการเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรม • ขั้นตอนที่ ๔ หาโอกาสในการลดค่าใช้จ่ายในแต่ละกิจกรรมดำเนินงาน
Process Design, Development and Delivery	- การออกแบบกระบวนการ โดยใช้แนวคิดแบบ End-to-end Process Design (การขยายขอบข่ายความเชื่อมโยงกระบวนการ จากต้นน้ำสู่ปลายน้ำ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย และข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผล) - เกิดขึ้นจากกระบวนการระดมกำลังสมองในกลุ่ม Focus group ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก เพื่อการเตรียมการล่วงหน้า

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
	และนำข้อกำหนดดังกล่าวมาออกแบบ และขยายขอบเขตกระบวนการเชื่อมโยงเพื่อให้กลุ่มผู้รับบริการ เข้าถึงข้อมูลมากขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและการส่งมอบไปยังกลุ่มผู้รับบริการ
Design Thinking	การคิดเชิงออกแบบกระบวนการโดยการนำผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการออกแบบเพื่อร่วมกันค้นหาคำตอบที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยมีขั้นตอนคือ - เข้าใจปัญหา (Empathise) - นิยามปัญหา (Define) - สร้างไอเดีย (Ideate) - ทำต้นแบบ (Prototype) - ทดสอบ (Test)
Cost and competitiveness	- วิเคราะห์ควบคุมต้นทุนโดยรวมและการใช้ทรัพยากร - นโยบายการลดต้นทุนและแนวคิดการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน - นวัตกรรมในการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ
Operational Results and Impacts	- ติดตามควบคุมกระบวนการเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์และยุทธศาสตร์องค์การ - การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดโดยใช้ตัววัด และข้อมูลทั้งในเชิงป้องกันและเชิงรุก - การประสานงานและบูรณาการของกระบวนการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
Process Control	การควบคุมกระบวนการ
Process Requirements Determination	การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ
Work Simplification	การปรับแต่งกระบวนงานให้ง่ายขึ้น
Supply Chain Management	การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
Business Continuity Management	การบริหารความต่อเนื่อง

เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
Innovation Management	การจัดการนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตและการแก้ไขปัญหาในระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่อย่างแพร่หลายมาใช้ในการสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการ กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน รวมถึงความสะดวกของการเข้าถึงการสื่อสารที่ฉับไว การลดต้นทุนของการทำงานซ้ำ และการคำนวณที่มีรูปแบบเดิมๆ จำนวนมากและการนำเสนอในรูปแบบที่เป็น Visual คืองายต่อการเข้าใจ รวมทั้งการติดตาม กระบวนการในรูปแบบของแผนภูมิที่อยู่บนเครือข่ายได้แก่ - การประมวลการรายงานผลบน Mobile Application - การติดตามข้อมูลและกระบวนการทำงานแบบเวลาจริง (Real time Data Monitoring and Dashboard) - การนำเสนอข้อมูลและผลการวิเคราะห์ในรูปแบบที่ดูเข้าใจง่าย (Infographic) - การรายงานข้อมูลและสถิติที่เป็นสาธารณะ - การให้บริการและการรับขอร้องเรียนผ่านแบบสอบถาม Online - การให้ความรู้และข่าวสารผ่าน Web และสื่อดิจิทัลแก่ประชาชน
Lean Management	การดำเนินการโดยปราศจากความสูญเปล่าในทุกๆ กระบวนการ มีความสามารถในการปรับตัวตอบสนองความต้องการของตลาด และผู้รับบริการได้ทันท่วงที มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง โดยใช้เครื่องมือต่างๆ ของ Lean เช่น ๕ส Visual, E-C-RS, การลดการสูญเปล่า เป็นต้น
P-D-C-A	วงจรการบริหารงานคุณภาพ ได้แก่ Plan (วางแผน/กำหนดลำดับ ความสำคัญและตั้งวัตถุประสงค์), Do (ลงมือทำหรือการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด), Check (ตรวจสอบการทำงาน) และ Act (การดำเนินการให้เหมาะสม/ปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา)

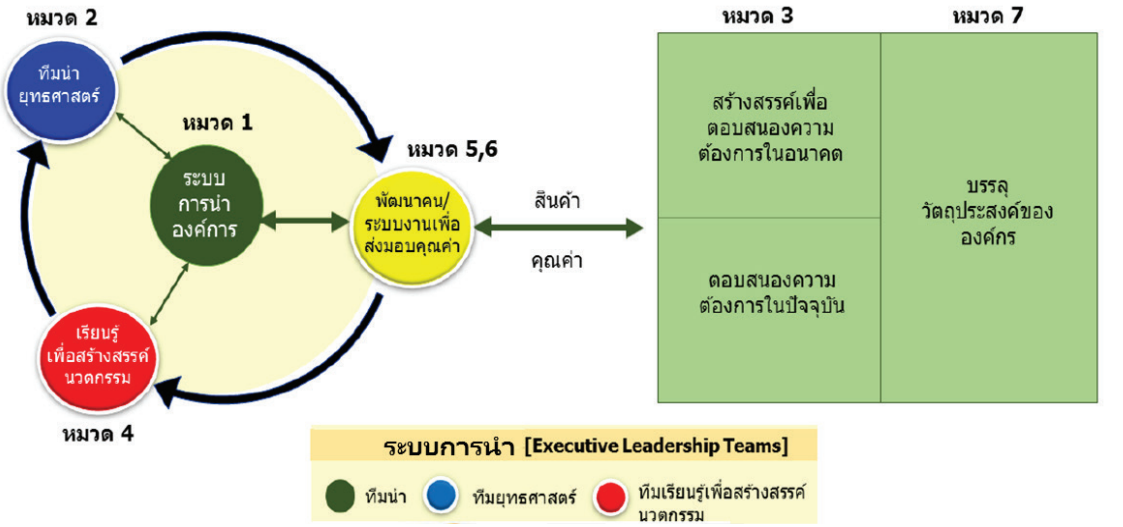
เครื่องมือ/เทคนิคการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินงาน
Robotic Process Automation: RPA	กระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติซึ่งเป็นระบบซอฟต์แวร์อัตโนมัติที่มีความสามารถในการจัดการข้อมูลจำนวนมากและงานประเภทที่ต้องทำซ้ำๆ เช่น โปรแกรม Chatbot หรือผู้ช่วยอัจฉริยะมาใช้ในการตอบคำถามในกรณีที่มีข้อสอบถามเข้ามาจำนวนมาก และให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ขอใช้บริการโดยสามารถสื่อสารปฏิสัมพันธ์หรือให้บริการคนหลายๆ คนที่เข้ามาสอบถามได้ทันทีตลอดเวลา ซึ่งจะช่วยลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานในการตอบโทรศัพท์สายเข้าหรือการดำเนินการตอบทางเอกสาร เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
Failure Mode and Effect Analysis	การวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุความล้มเหลว โดยการใช้แผนภูมิก้างปลา ตารางวิเคราะห์สาเหตุ

เป้าหมายที่มุ่งหวังจากการดำเนินงานตามแนวทางหมวด ๖

- ระบบงานมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต
- กำหนดตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมายของกระบวนการบนพื้นฐานความต้องการของผู้รับบริการ
- มีการติดตาม ประเมินผล และควบคุมกระบวนการ ก่อนส่งมอบให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน

ตัวอย่าง แนวคิดการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบการดำเนินงานของกรมสุขภาพจิต สู่ความเป็นเลิศ ด้วย PMQA Mechanism

*โดย นายแพทย์วชิระ เพ็งจันทร์**

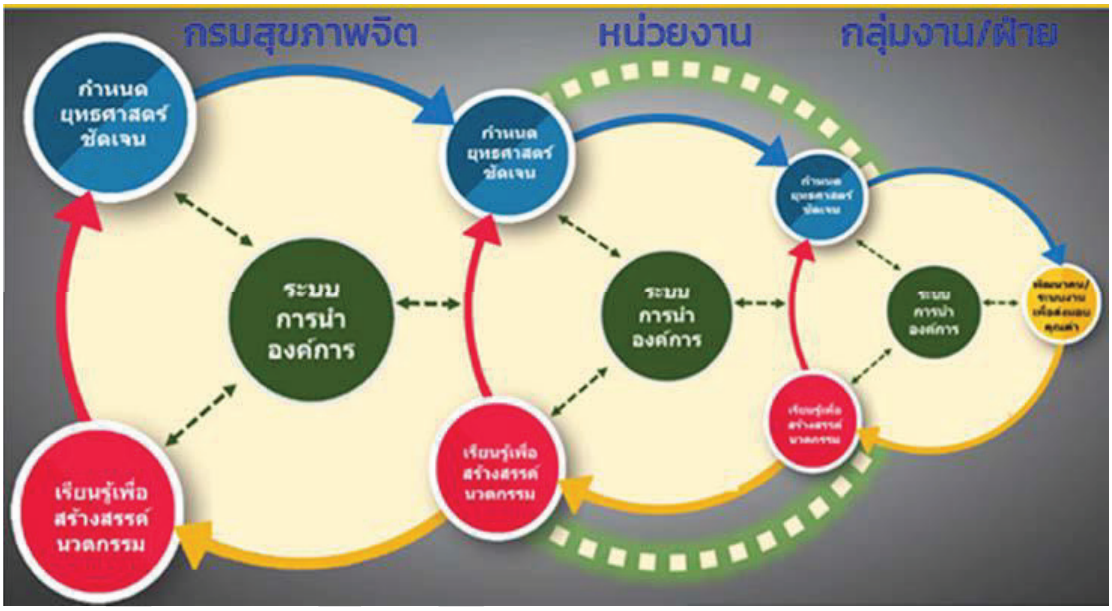


การพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการในองค์การด้วย PMQA Mechanism เริ่มต้นที่การวิเคราะห์และเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวังเพื่อสร้างคุณค่าของผลงานที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจและวัตถุประสงค์หลักขององค์กร **(หมวด ๓)** โดยตอบสนองทั้งความต้องการความคาดหวังในปัจจุบันและอนาคต (ซึ่งกรมสุขภาพจิตมีต้นทุนอยู่ เช่น การสำรวจทางระบาดวิทยาสุขภาพจิต และจิตเวช การสำรวจ IQ EQ ทุก ๕ ปี และนำมาใช้คาดการณ์ผลการดำเนินงานและความต้องการอนาคตได้ ซึ่งขณะนี้มีการคาดการณ์อนาคตไว้ที่แผนพัฒนาสุขภาพจิตแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ ซึ่งเป็นแผนที่กำหนดเป้าหมายระยะยาวที่ ๒๐ ปี) เมื่อวิเคราะห์แล้วจะต้องส่งผลให้ระบบการนำองค์การ **(หมวด ๑)** โดยในส่วนกลางเป็นการนำทีมโดยท่านอธิบดีฯ เมื่อระบบการนำวิเคราะห์และกำหนดทิศทางและนโยบายขององค์การแล้ว ต้องมีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน **(หมวด ๒)** เพื่อนำสู่การขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติ โดยการพัฒนาคน **(หมวด ๕)** พัฒนาระบบงาน **(หมวด ๖)** เพื่อส่งมอบคุณค่าผ่านรูปธรรม คือ สินค้าหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวข้างต้น ซึ่งต้องมีการพิจารณาด้วยว่าทักษะของคนและการจัดวางระบบงานเพียงพอที่จะขับเคลื่อนและตอบสนองยุทธศาสตร์ได้หรือไม่ หากไม่เพียงพอ ต้อง Upskill หรือ Reskill ผลของการดำเนินการขับเคลื่อนและการปฏิบัติงาน จะถูกส่งไปสู่ระบบการติดตาม วัด วิเคราะห์ ประเมิน และเรียนรู้สู่การปรับปรุงระบบการดำเนินงานอีกครั้ง รวมไปถึงการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม **(หมวด ๔)** และสะท้อนผลย้อนกลับ (Feedback) ไปยังระบบการนำ **(หมวด ๑)** และระบบยุทธศาสตร์ **(หมวด ๒)** และแสดงผลลัพธ์การดำเนินงาน **(หมวด ๗)** ตามเป้าประสงค์องค์การได้ในที่สุด

หัวใจของการทำงาน คือ ทำให้เป็นระบบ และระบบนั้นต้องทำซ้ำได้ ได้มาตรฐานเหมือนเดิม ได้ Best Practice ได้ Feedback มาใช้ในการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่มีหลากหลายและปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว และเต็มไปด้วยคู่แข่งหรือคู่เทียบ

การพัฒนาและขับเคลื่อนระบบการนำองค์การ ด้วย PMQA Mechanism

ในการพัฒนาระบบการนำองค์การ เสนอให้มีการพัฒนา Executive Leadership Team อย่างน้อย ๓ ทีม คือ ทีมนำ (สีเขียว) ทีมยุทธศาสตร์ (สีน้ำเงิน) และทีมเรียนรู้ (สีแดง) ใน ๓ ระดับ คือ ระดับกรม ระดับหน่วยงาน และระดับกลุ่มงาน/ฝ่าย ซึ่งจะทำสู่ระบบการพัฒนาคนและงาน (สีเหลือง) เพื่อส่งมอบผลผลิตและบริการที่มีคุณค่าสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



โดยมีองค์ประกอบของคณะบุคคลในแต่ละทีมและแต่ละระดับ ดังนี้

ทีม	ระดับกรม	ระดับหน่วยงาน	ระดับกลุ่มงาน/ฝ่าย
๑) ทีมนำ	อธิบดี/รองอธิบดี/ผู้ทรงคุณวุฒิ	ผู้อำนวยการ คณะกรรมการบริหารหน่วยงาน	หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย รองหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย หัวหน้างาน
๒) ทีมยุทธศาสตร์	คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์	งานยุทธศาสตร์/งานแผนงาน และ คกก.บริหารยุทธศาสตร์ ของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ/ทีมบริหารยุทธศาสตร์และแผนงาน ของกลุ่มงาน/ฝ่าย
๓) ทีมเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม	สำนักรับผิดชอบงานวิชาการ/งานบริหารภารกิจ งานนโยบายและแผน	งานติดตามประเมินผล/งาน KM/งานคุณภาพ/งานวิชาการด้านต่างๆ	ผู้รับผิดชอบ/ทีมวิชาการติดตามประเมินผลและจัดการความรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม ของกลุ่มงาน/ฝ่าย

ซึ่งทีมนำระดับกรมสื่อสาร/สั่งการกับทีมนำในระดับถัดไป ทีมยุทธศาสตร์สื่อสารกับทีมยุทธศาสตร์ทีมเรียนรู้สื่อสารกับทีมเรียนรู้ จึงจะนำไปสู่การปฏิบัติในระบบงานและระบบคนได้ และทีมนำต้องนำข้อมูลความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคตมาพิจารณา

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต. **แนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบการดำเนินงานของกรมสุขภาพจิตสู่ความเป็นเลิศ ด้วย PMQA Mechanism. ตุลาคม ๒๕๖๒.**

รศ.รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม. **เอกสารบรรยายแนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report).** เมื่อวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๔ ณ โรงแรมริชมอนด์ จ.นนทบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). **คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐.** กรุงเทพมหานคร : ๒๕๖๒.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผังแสดงความเชื่อมโยงการพิจารณาตัวชี้วัด ในการติดตามการดำเนินการของ สพฐ. (ตัวชี้วัด PMQA, ตัวชี้วัดมาตรฐานเขต, ตัวชี้วัด ITA)

ผังความเชื่อมโยงประเด็นการติดตามระหว่าง PMQA ITA และ มฐ.สพท.

ภาคผนวก ข

คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ ๒๖๒/๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงานขับเคลื่อนการพัฒนาองค์การ
ยกระดับหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)
ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
ที่ ๒๖๒ /๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงานขับเคลื่อนการพัฒนาองค์การยกระดับหน่วยงานภาครัฐ สู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

.....

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เห็นชอบการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยมีกรอบการประเมิน ๕ องค์ประกอบ แบ่งเกณฑ์การประเมินเป็น ๓ ระดับ โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมทุกองค์ประกอบ รวมทั้งกำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการประเมิน โดยปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดกรอบการประเมินโดยกำหนดตัวชี้วัดที่ประเมินประสิทธิผลและศักยภาพของหน่วยงาน รองรับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๓ เห็นชอบการปรับแนวทางการประเมินส่วนราชการและองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อรองรับสถานการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยกำหนดองค์ประกอบการประเมิน ๒ องค์ประกอบ ได้แก่ ๑) องค์ประกอบการประเมินประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน (Performance Base) น้ำหนักร้อยละ ๗๐ และ ๒) องค์ประกอบการประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) น้ำหนักร้อยละ ๓๐ นั้น

สำหรับแนวทางการดำเนินการตามตัวชี้วัดขององค์ประกอบการประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกเขตต้องดำเนินการพัฒนาศักยภาพองค์การสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ โดยการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) น้ำหนักร้อยละ ๑๕ เพื่อให้การดำเนินการของทุกส่วนราชการเป็นไปตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐ ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่ และวางระบบโครงสร้างใหม่เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์กลไกภาครัฐให้เหมาะสมมุ่งเน้นให้ภาครัฐจะต้องทำงานโดย “ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” เพื่อให้การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกเขตดำเนินการเป็นไปตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะทำงานเพื่อวิเคราะห์องค์ความรู้ในการประเมินระบบราชการ ๔.๐ จัดทำแนวทางการดำเนินการ และเกณฑ์การประเมินสถานะเพื่อยกระดับสู่ระบบราชการ ๔.๐ ประกอบด้วย

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑. เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ประธานกรรมการ
๒. รองเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	กรรมการ
๔. ที่ปรึกษาสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	กรรมการ

/๕. ผู้เชี่ยวชาญ...

๕. ผู้เชี่ยวชาญสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน		กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการสำนัก/หน่วย/ศูนย์		กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร		เลขานุการคณะกรรมการ

มีหน้าที่กำหนดนโยบาย ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง วางกรอบทิศทางการนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นเครื่องมือการประเมินระบบราชการ ๔.๐ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ ยกระดับพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ และส่งเสริม สนับสนุน กระตุ้นสร้างการมีส่วนร่วมให้กับบุคลากรในสังกัด ตระหนักแนวทางการดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์ PMQA เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

๒. คณะทำงานขับเคลื่อนการพัฒนาองค์การยกระดับหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)

๒.๑ คณะทำงานระดับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๑.	นายบุญเลิศ ค่อนสอาด	ที่ปรึกษาด้านมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ประธานคณะทำงาน
๒.	นางสาวลิลิน ทรงผาสุก	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	รองประธานคณะทำง
๓.	นางบรรเจอดพร สู่แสนสุข	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา	คณะทำงาน
๔.	นางสาวดุจดาว ทิพย์มาตย์	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา	คณะทำงาน
๕.	นางมัลลวีร์ รอชโฟล	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา	คณะทำงาน
๖.	นายจักรพงษ์ วงอ้าย	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา	คณะทำงาน
๗.	นางณัฐชยา เม็นไธสง	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา	คณะทำงาน
๘.	นายสพลกิตติ์ สังข์ทิพย์	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา	คณะทำงาน
๙.	นายชนาธิป ทุ้ยแป	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ สำนักทดสอบทางการศึกษา	คณะทำงาน
๑๐.	นายศิวกร รัตติโชติ	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ สำนักทดสอบทางการศึกษา	คณะทำงาน
๑๑.	นางผานิต ทวีศักดิ์	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา	คณะทำงาน
๑๒.	นางสาวขวัญชีวา วรรณพินทุ	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย	คณะทำงาน
๑๓.	นางสาวศรวรัชท์ ทองเก่า	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ สำนักการคลังและสินทรัพย์	คณะทำงาน
๑๔.	นายสังคม จันทร์วิเศษ	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ	คณะทำงาน
๑๕.	นางจารุณี บุรุษชาต	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ	คณะทำงาน

/๑๖. นางนิตยา...

๑๖. นางนิตยา ภิรมย์กิจ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ

๑๗. นางกฤษณา พิณรัตน์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ

๑๘. นายสมเกียรติ พึ่งคุณไตรรัตน์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ

๑๙. นางสาวพะยง ทองสมนึก นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ

๒๐. นางพัชรี บุตรบุญ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ

๒๑. นางอังคณา สุขเสวี นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๒๒. นางสาวมนทกานต์ แก้วพฤกษ์ นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๒๓. นายวิชัย รัศมีดารา นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๒๔. นายไชยา อินทะเสน นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๒๕. นางสาวเปรมฤทัย เลิศบำรุงชัย นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน

๒๖. นางกรวรรณ ใสยจิตต์ นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
ศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียน

๒๗. นางเบญจวรรณ ดวงใจ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๒๘. นางปัทมา ปันทวังกูร นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๒๙. นางสาวนุศรา ประสงค์ยิ่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ คณะทำงาน
สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๓๐. นายสมคิด จรียานุวัฒน์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ คณะทำงาน
สำนักเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน

๓๑. นายฉัตรชัย แก้วจันทา นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ คณะทำงาน
สำนักพัฒนาการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้

๓๒. นายวสันต์ สุทธาวาศ นักวิชาการศึกษาชำนาญการ คณะทำงาน
สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา

๓๓. นางสาวสินีนาถ เศวตสุพร นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ คณะทำงาน
สำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๓๔. นายกฤษณฤกษ์ กลิ่นเพย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ คณะทำงาน
สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๓๕. นางสาวกนกรัตน์ บุญมา เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน คณะทำงาน
สำนักทดสอบทางการศึกษา

/มีหน้าที่...

มีหน้าที่ ศึกษา วิเคราะห์ องค์ความรู้ในการประเมินระบบราชการ ๔.๐ จัดทำแนวทางการดำเนินการ และเกณฑ์การประเมินสถานะเพื่อยกระดับสู่ระบบราชการ ๔.๐ ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และร่วมวิเคราะห์ จัดทำองค์ความรู้ในการประเมินระบบราชการ ๔.๐ แนวทางการดำเนินการ และเกณฑ์การประเมินสถานะสู่ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อยกระดับมุ่งสู่ระบบราชการ ๔.๐ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

๒.๒ คณะทำงานระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๑. นายสุวิทย์ มุกดาภิรมย์	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑	ประธานคณะทำงาน
๒. นายไพศาล ปันแดน	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑	รองประธานคณะทำงาน
๓. นายเต็ม เสืออ่วม	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๑	คณะทำงาน
๔. นายพิเชฐร์ วันทอง	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑	คณะทำงาน
๕. นายกฤษฎิ์อธิป ชุตินธรากร	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๗ (จันทบุรี ตราด)	คณะทำงาน
๖. นายสุทธิดล พุทธรักษ์	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓๔ (เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน)	คณะทำงาน
๗. นายภานุวัชร แก้วลำหัด	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๘ (ราชบุรี กาญจนบุรี)	คณะทำงาน
๘. นายสมใจ วิเศษทักษิณ	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑ (กรุงเทพมหานคร)	คณะทำงาน
๙. นางสุพัทตรา เพลียหาญ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑	คณะทำงาน
๑๐. นางมนฐิตา ทรัพย์มนตรี	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑	คณะทำงาน
๑๑. นางสาวศรีพรรณ ชุมภูหมุด	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๑	คณะทำงาน
๑๒. นายสุเมธ บรรเทาวงษ์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๗	คณะทำงาน
๑๓. นางพัชราพร แก้วบุตร	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓๔	คณะทำงาน
๑๔. นางชนิดาภา เดชคลัง	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๘	คณะทำงาน
๑๕. นางสาวสุนิตย์ ฟูกลาง	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงานและเลขานุการ
๑๖. นางสาวอชิดา นภัสกุลเจริญ	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงานและเลขานุการ

/มีหน้าที่...

มีหน้าที่ ร่วมกับคณะทำงานในระดับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานวิเคราะห์องค์ความรู้ในการประเมินระบบราชการ ๔.๐ จัดทำแนวทางการดำเนินการ และเกณฑ์การประเมินสถานะเพื่อยกระดับสู่ระบบราชการ ๔.๐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมถึงวางแผนการขับเคลื่อน ส่งเสริม แนวทางบูรณาการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้เป็นมาตรฐานตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

๒.๓ เลขานุการคณะทำงาน

๑. นางสาวลิลิน ทรงผาสุก	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ประธานคณะทำงาน
๒. นางสาวจุฬาลักษณ์ ทรัพย์สุทธิ	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงาน
๓. นางสาวนภัทร อินทรุณ	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงาน
๔. นางสาวฐิตาภา เข็มเจริญ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงาน
๕. นางสาวสุวิมล อิ่มศรี	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงาน
๖. นางสาวพิชามญชุ์ โรจนกุลสุวรรณ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงาน
๗. นายปัญจพล มโนหาญ	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงาน
๘. นางปุณฑริกา พันธุ	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ	คณะทำงานและเลขานุการ
๙. นางสาวสุนิตย์ ฟูกลาง	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๐. นางสาวอชิดา นภัสกุลเจริญ	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นายทินกร ทองสืบสาย	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๒. นางสาวณีรนุช คชหิรัญ	พนักงานธุรการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ รวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์จัดทำแนวทางการประเมินในระบบออนไลน์ของสำนักงาน ก.พ.ร. ระดับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และจัดทำข้อมูล องค์ความรู้ รูปแบบการพัฒนาองค์การยกระดับหน่วยงานภาครัฐ สู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และประสาน สนับสนุน อำนวยความสะดวกให้กับคณะกรรมการ คณะทำงานตามคำสั่งด้วยความเรียบร้อย สำเร็จตามเจตนารมณ์ที่กฎหมายกำหนดต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายอัมพร พินะสา)
เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างการแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตามเกณฑ์ PMQA

แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตามเกณฑ์ PMQA

ประเด็นรายการ	แนวทางการ/การปรับปรุงข้อมูล/ สถานการณ์การดำเนินการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ ผู้รับผิดชอบ
หมวด ๑ การนำองค์การ		
๑. บูรณาการนโยบายเลขาธิการ กพฐ. กับวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ นโยบายของ สพฐ. เพื่อให้เกิดการสื่อสารถ่ายทอด	เพิ่มช่องทางสร้างการรับรู้ เพิ่มช่องทางการสื่อสาร การถ่ายทอดสดผ่านทาง Video Conference/ การจัดทำ Clip สื่อสารประชาสัมพันธ์	สทร. สอ. สนผ.
๒. ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์เป้าหมาย ตัวชี้วัด เป้าประสงค์ ค่านิยม	ดำเนินการแล้ว/จัดทำแผนผังความเชื่อมโยงขั้นตอน	สนผ. สตผ. กพร.
๓. ทบทวนกำหนดนิยามและแนวประพฤติปฏิบัติ ทบทวนค่านิยม สพฐ. เพื่อจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี	วางแผนการดำเนินการ	กพร.
๕. บริหารความเสี่ยงในเชิงยุทธศาสตร์แผนงานและกระบวนงาน ในระดับปฏิบัติ	แจ้งแนวทางการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามยุทธศาสตร์ ให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ	สอ.
๖. ทบทวนภารกิจขององค์การส่งผลต่อความผาสุกของบุคลากรการพัฒนางานที่เชื่อมโยงสู่เป้าหมายขององค์กรรวมถึง ดูแลขวัญกำลังใจ สวัสดิการและความสุขของบุคลากร	สำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผาสุกของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	กพร.
๗. วิเคราะห์บทบาท/หน้าที่ของผู้บริหารที่สอดคล้องกับคำสั่ง/บทบาท/การมอบอำนาจ/การมอบนโยบาย/การนำนโยบายไปปฏิบัติ/การมีส่วนร่วม	การทบทวนปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ สพฐ. เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	กพร.
๘. กำหนดกลไกและแนวทางในการติดตามกำกับ และประเมินผลการดำเนินงาน (Performance Monitoring & Evaluation)	กำหนดแนวทางรายการตัวชี้วัด สำหรับการกำกับติดตามและการพิจารณาของผู้บริหารแต่ละระดับ และการกำหนดรอบเวลาในการติดตามการดำเนินงานของแต่ละตัวชี้วัด/เปรียบเทียบและแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking)	กพร. สนผ. สตผ. สนก.
๙. กำหนดแนวทางการสร้างองค์การต้นแบบความโปร่งใสและปลอดการทุจริต ทั้งระดับกรมและระดับหน่วยงาน รวมถึงการส่งเสริมการพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและความมีจริยธรรม	ส่งเสริมการจัดทำโครงการเขตสุจริต ส่งเสริมการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ ส่งเสริมสร้างแนวทางการทำงานตามแนวทาง ITA	สนก.
๑๐. Business Continuity Plan	จัดทำแผน BCP เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการช่วงสถานการณ์วิกฤติ	กพร ทุกสำนัก

ประเด็นรายการ	แนวทางการ/การปรับปรุงข้อมูล/สถานการณ์การดำเนินการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้รับผิดชอบ
หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		
๑. แผนพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (แผนแม่บท Digital Transformation)	เสนอแนวทางการดำเนินการเป็นไปตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ให้ที่ประชุม สพฐ. พิจารณารับทราบและมอบสำนักที่เกี่ยวข้อง	สทร.
๒. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕		สพร. สบศ.
๓. แผนพัฒนานวัตกรรม		กพร.สนก. สบน.
๔. แผนสร้างและขยายเครือข่ายความร่วมมือ		กพร.สนก. สบน.
หมวด ๓ การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
๑. กำหนดวิธีการการออกแบบผลผลิต การบริการ วิธีการส่งมอบ/สร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทบทวนผลผลิตหลักตามภารกิจของ สพฐ. ในแต่ละด้าน และออกแบบวิธีการส่งมอบผลผลิตบริการและสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทุกสำนัก
๒. การพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ Online ต่อการการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจหน้าเว็บไซต์ สพฐ. โดยกลุ่มตัวอย่าง ๔ กลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง บุคลากรปฏิบัติงาน สพท. และครูผู้สอน	กพร. สทร.
๓. พัฒนาแผน/ช่องทางการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการในอนาคต พัฒนาช่องทางการตอบสนองทาง Social Media ให้รวดเร็ว		สอ. ประชาสัมพันธ์
๔. พัฒนาระบบการค้นหาข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่ปรากฏใน Internet/Website/Social Media ต่างๆ มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน	จัดทำแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ จัดทำสถิติข้อร้องเรียนหลากหลายช่องทาง สรุปข้อร้องเรียนและผลการจัดการข้อร้องเรียน รายงานผู้บริหารรับทราบ	สอ. สน.สพฐ.
หมวด ๔ การวัด วิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการความรู้สู่การพัฒนานวัตกรรม		
๑. กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ ทบทวน การกำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี	บูรณาการตัวชี้วัดที่ใช้สำหรับกำกับติดตามการรายงานผลการดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อความซ้ำซ้อน	สตผ สนก กพร.
๒. พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน/ตัววัดใน Data Center การเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อเป็นฐานข้อมูลร่วมกันสำหรับหน่วยงานด้านการศึกษา และพัฒนาจัดทำแพลตฟอร์มการศึกษา	พัฒนาระบบ KRS/ARS/AMSS++ SMSS++/ DMC/SET/e-MES เริ่มดำเนินการจัดทำ Big Data สพฐ.	สนผ. สทร. สตผ. กพร.

ประเด็นรายการ	แนวทางการ/การปรับปรุงข้อมูล/ สถานการณ์การดำเนินการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ ผู้รับผิดชอบ
๓. วิเคราะห์และประมวลข้อมูลผลการดำเนินงานได้แบบ Real Time โดยผู้บริหารติดตามกำกับผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และนำข้อมูลผลการดำเนินงานมาทบทวน เรียนรู้ พิจารณาโอกาสในการพัฒนาเพื่อใช้ตัดสินใจทางการบริหาร ปรับปรุงผลงานและสร้างนวัตกรรมด้านการจัดการศึกษา	อยู่ระหว่างพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องกำหนดแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน วางแผนการจัดทำแผนนวัตกรรม	สนผ. สทร. สตผ. กพร. ทุกสำนักที่มีระบบติดตามงานกิจกรรมโครงการฯ
๔. รวบรวมผลงานทางวิชาการ/Best Practices ของบุคลากร และหน่วยงานในสังกัด เพื่อจัดเก็บในฐานข้อมูล	เริ่มดำเนินการตามข้อสั่งการเลขาธิการ กพฐ. ในการประชุมผู้บริหารระดับสูงฯ	สอ. จัดเก็บ
หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล		
๑. จัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กรสร้างสุข (แผนการดูแลและเสริมสร้างความผูกพัน ความสุข และสวัสดิการของบุคลากรแต่ละประเภท) และกำหนดมาตรการที่สามารถดำเนินการได้จริง Employee Engagement (Motivation System)	เริ่มดำเนินการสำรวจปัจจัยสร้างความผาสุก	กพร.
๒. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕	เริ่มดำเนินการ	สพร. สบศ.
๓. จัดทำแผนถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่การปฏิบัติรายบุคคล	เริ่มวิเคราะห์เพื่อวางแนวทางขับเคลื่อนการดำเนินการ	กพร.
หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ		
๑. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับวิถีใหม่ด้วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับวิถีใหม่ด้วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับวิถีใหม่ด้วย ตามข้อสั่งการรัฐบาล และ มติ ค.ร.ม.	สำรวจจัดเก็บข้อมูลที่สำนัก ส่วนกลาง มีการปรับเปลี่ยนการทำงานสอดคล้องตามมติ ค.ร.ม.	กพร.
๒. การทบทวน ปรับปรุงมาตรฐานการทำงานให้เป็นระบบ	อยู่ระหว่างจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ สพท. ฉบับปรับปรุงฯ (ทั้ง ๑๐ กลุ่ม) ตามประกาศกระทรวงฯ	กพร.

ประเด็นรายการ	แนวทางการ/การปรับปรุงข้อมูล/สถานการณ์การดำเนินการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้รับผิดชอบ
	การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ (ฉบับปรับปรุง) การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ (ฉบับปรับปรุง) เล่มภาษาอังกฤษ (อยู่ระหว่างวางแผนการดำเนินการ)	กพร.
๓. พัฒนา/ปรับปรุงประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทุกด้าน โดยการลดความผิดพลาด ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน รวมถึงหาโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนกระบวนการทำงาน		
๓.๑ กระบวนงานหลักตามภารกิจ	การส่งเสริม สนับสนุน การจัดการเรียนการสอนรูปแบบ On Site/On Line/On Demand/On Hand	สทร. ทุกสำนัก
	การปรับมาตรฐานการเรียนรู้และตัวชี้วัด กลุ่มสาระการเรียนรู้ ๘ กลุ่มสาระตามหลักสูตรแกนกลาง เพื่อมุ่งเน้นการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย	สวก.
	การพัฒนาระบบวัดผล	สทศ.
๓.๒ กระบวนงานสนับสนุน	การพัฒนาระบบสารบรรณกลาง e-Saraban และการใช้ e-mail กลางในการรับ ส่ง หนังสือระหว่างส่วนราชการในประเทศ	สทร. สอ.
	การพัฒนาระบบการลงเวลาปฏิบัติรูปแบบแอปพลิเคชัน/และรายงานการปฏิบัติงานออนไลน์ในสถานการณ์ WFH	สทร.
	การพัฒนาระบบเงินเดือน e Slips	สคส.
	การพัฒนาโปรแกรมแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ระบบ Online รองรับการยกเลิกการขอสำเนาเอกสารทางราชการ	กพร. สนผ.
	การใช้ระบบการประชุมทางไกลรูปแบบ VDO Conference/Zoom เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ	ทุกสำนัก
	การสำรวจ จัดเก็บข้อมูล Google from	ทุกสำนัก

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กพร.สพฐ.อาคาร สพฐ.5 ชั้น 9

โทรศัพท์ : 0-2288-5875, 0-2288-5877

e-mail : psdgobec@gmail.com

website : http://www.psdg-obec.go.th