

แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)



หมวด 1 การนำองค์การ

1.1

ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



- 1.1.1 ผู้บริหารกำหนดทิศทางในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) (ระบุอย่างน้อย 2 ด้าน)
 - ด้านเศรษฐกิจ เช่น.....
 - ด้านสังคม เช่น.....
 - ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น.....
 - ด้านสาธารณสุข เช่น.....
- 1.1.2 ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบัน โดยทิศทางขององค์การ คือ
- 1.1.3 ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทาง คือ.....
- 1.1.4 ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น.....
- 1.1.5 ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทาง คือ.....

1.2

ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส

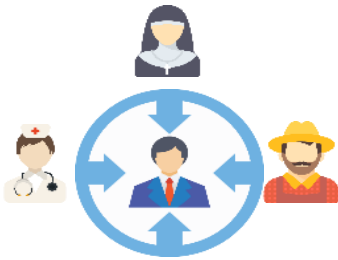


- 1.2.1 มีการกำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส เช่น.....
- 1.2.2 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ เช่น
- 1.2.3 มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส ได้แก่.....
- 1.2.4 มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส คือ.....
- 1.2.5 การเปิดเผยผลการดำเนินงาน การบริหารงบประมาณและอื่นๆ สู่สาธารณะผ่านช่องทาง..... (กรณีเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรุณาแนบลิงค์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง)
- 1.2.6 หน่วยงานได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอกทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่.....

หมวด 1 การนำองค์การ

1.3

**การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน
การสร้างการมีส่วนร่วมจาก
เครือข่ายทั้งภายในและ
ภายนอก**



- 1.3.1 มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เครือข่ายภายนอก (ภาคเอกชน ประชาชน ท้องถิ่น) เข้ามาร่วมสร้างนวัตกรรม ได้แก่
 - นวัตกรรมการทำงานที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ.....
 - นวัตกรรมการให้บริการที่ทำงานร่วมกับเครือข่าย คือ.....
- 1.3.2 มีกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน โดยมีกลไก/แนวทาง คือ.....เครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม คือ.....
- 1.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายโดยมีเครือข่ายภายนอก คือ..... ร่วมดำเนินการ โดยนโยบายนั้น คือ..... สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศ เรื่อง.....
- 1.3.4 มีแนวทางสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นในบุคลากรมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น.....

1.4

**คำนึงถึงผลกระทบ
ต่อสังคมและการมุ่งเน้น
ให้เกิดผลลัพธ์**



- 1.4.1 มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมาตรการนั้นคือ.....
- 1.4.2 มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ โดย
 - การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัย ได้แก่.....
 - การใช้เครือข่าย.....ในการเฝ้าระวัง เรื่อง.....
- 1.4.3 มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม เช่น..... และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก.....เดือน/ปี/.....
- 1.4.4 มีการติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม (ตอบอย่างน้อย 2 ด้าน)
 - มาตรการจัดการด้านเศรษฐกิจ คือ..... ผลการติดตาม คือ.....
 - มาตรการจัดการด้านสังคม คือ..... ผลการติดตาม คือ.....
 - มาตรการจัดการด้านสาธารณสุข คือ..... ผลการติดตาม คือ.....
 - มาตรการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม คือ..... ผลการติดตาม คือ.....

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1

แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



2.1.1 หน่วยงานของท่านมีแผนยุทธศาสตร์ที่สามารถตอบสนองต่อ

- ความท้าทาย คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย ได้แก่.....
- การเปลี่ยนแปลงในอนาคต คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ได้แก่.....
- ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ.....โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่.....

2.1.2 มีแผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่

- สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น.....
- สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ เช่น.....

2.1.3 กระบวนการสร้างยุทธศาสตร์ มีการคำนึงถึง

- การมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย โดย.....
- ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย.....
- สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เช่น

2.2

เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



2.2.1 มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น

- เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ คือ.....ผลกระทบ คือ.....กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน.....
- ตัวชี้วัด คือ.....ผลกระทบ คือ.....กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน.....

2.2.2 มีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาว โดย

- เป้าหมายระยะสั้น คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่.....
- เป้าหมายระยะยาว คือ..... มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่.....

2.2.3 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบ และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบ

- ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ต่อหน่วยงานโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง คือ.....
- ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อมโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น.....แผนงาน/แนวทางที่รองรับผลกระทบคือ.....

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.3

แผนขับเคลื่อนลงไป ทุกภาคส่วน



- 2.3.1 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
- 2.3.2 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น
 - ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ **ได้แก่**
 - การปรับปรุงกระบวนการ ลดการซ้ำและความผิดพลาด **ได้แก่**
 - การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน **ได้แก่**

2.3.3 แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์

- แผนฯ มีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง **โดย**.....
- แผนฯ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี **โดย**.....
- แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก **โดย**.....

2.4

การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และ การรายงานผล



- 2.4.1 หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) **ได้แก่**
 - สถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อแผน **คือ**.....
 - การเตรียมความพร้อม **ได้แก่**.....
 - แผนการจัดการเชิงรุก **ได้แก่**.....

2.4.2 มีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ

- หน่วยงานมีระบบติดตามผลดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว **ได้แก่**....
- หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ **ได้แก่**.....

- 2.4.3 หน่วยงานมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง **ได้แก่**
 - การคาดการณ์ **ได้แก่**.....
 - การปรับแผนให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ **ได้แก่**.....

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1

ระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่ทันสมัยเพื่อการบริการและ การเข้าถึง



- 3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น **คือ.....**เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก **คือ.....** และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- 3.1.2 มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ **ได้แก่.....** นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **คือ.....**
- 3.1.3 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล **คือ.....**มาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **คือ.....**

3.2

การประเมิน ความพึงพอใจและ ความผูกพัน



- 3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ
 - ฐานข้อมูลนั้น **ได้แก่.....**
 - มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ **คือ.....**
- 3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ เพื่อ
 - หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหา**คือ.....** วิธีการแก้ไขเชิงรุก**คือ.....**
 - หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก **คือ.....** มีความต้องการ **คือ.....** และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก **คือ.....**มีความต้องการ **คือ.....**

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.3

**การสร้างนวัตกรรม
การบริการและตอบสนอง
ความต้องการเฉพาะกลุ่ม**



- 3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม **คือ.....**
- 3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม **คือ.....**
- 3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล **คือ.....**

3.4

**กระบวนการแก้ไข
ข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว
และสร้างสรรค์**



- 3.4.1 มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล **โดย.....** เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน
- 3.4.2 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
 - กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
 - ระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
 - กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน
 - การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
- 3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ **คือ.....** และมีแนวทางในการแก้ไข **คือ.....**
- 3.4.4 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด **โดยวิธี.....**
- 3.4.5 มีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ **คือ**

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1

**การกำหนดตัววัด
เพื่อการติดตามงาน
และการเปิดเผยข้อมูลต่อ
สาธารณะ**



4.1.1 มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อ

- ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยสารสนเทศนั้น คือ.....
- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยสารสนเทศนั้น คือ.....
- การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน โดยสารสนเทศนั้น คือ.....

4.1.2 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็น ดังนี้

- มีความน่าเชื่อถือ
- มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย
- สะดวกต่อผู้ใช้งาน

- 4.1.3 ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ โดยข้อมูลสารสนเทศ **ได้แก่.....**

4.2

**การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และ
ตัววัด เพื่อนำไปสู่
การพัฒนาและแก้ไขปัญหา**



- 4.2.1 หน่วยงานมีการรวบรวมและจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน โดยข้อมูล คือ

- 4.2.2 หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปใช้ค้นหาสาเหตุของปัญหา คือ..... และแก้ปัญหาเชิงนโยบายโดย.....

- 4.2.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ..... สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ โดยยกตัวอย่างสถานการณ์และผลลัพธ์.....

- 4.2.4 มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ เช่น การเปรียบเทียบข้อมูล..... กับคู่เทียบ คือ.....

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.3

**การจัดการความรู้
และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้
พัฒนา แก้ปัญหา และสร้าง
นวัตกรรม**



- 4.3.1 หน่วยงานมีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ **โดยวิธี.....**
- 4.3.2 หน่วยงานมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก **เช่น.....**เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา **คือ.....**
- 4.3.3 หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์) **คือ.....**
- 4.3.4 หน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ **ด้าน.....**ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/มาตรฐานใหม่ **คือ.....**

4.4

**การบริหารจัดการ
ข้อมูล สารสนเทศ และปรับ
ระบบการทำงานเป็นดิจิทัล**



- 4.4.1 มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยความเสี่ยงนั้น **คือ...**
- 4.4.2 หน่วยงานมีแผนงานรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสาระสำคัญของแผน **คือ.....**
- 4.4.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (อย่างน้อย 2 ข้อ) เช่น
 - การลดต้นทุน ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
 - ติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
 - สร้างนวัตกรรมการให้บริการ ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
 - การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ **ได้แก่**
- 4.4.4 แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนโซเชียล ให้สรุปสาระสำคัญของแผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนโซเชียล **พอสังเขป.....**
- 4.4.5 หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล **เช่น.....**
- 4.4.6 แผนรองรับต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน ให้ยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน **พอสังเขป.....**

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1

**ระบบการจัดการบุคลากร
ตอบสนองยุทธศาสตร์และ
สร้างแรงจูงใจ**



- 5.1.1 มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร โดย (ระบุอย่างน้อย 2 ภารกิจ)
 - ภารกิจที่ 1 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ...
 - ภารกิจที่ 2 คือ และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ...

5.1.2 มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีนโยบายการส่งเสริมด้านต่างๆ ดังนี้

- แนวทางที่เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ โดยแนวทางนั้น คือ.....
- ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน โดยวิธีการ.....

5.1.3 เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา โดย.....

5.1.4 มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง โดย.....

5.1.5 มีการวางแผนกำลังคน และมีการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร คือ..... มีการวางแผนกำลังคน โดย.....

5.2

**ระบบการทำงานที่มี
ประสิทธิภาพ คล่องตัว และ
มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์**



5.2.1 มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก เพื่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน โดย..... (ระบุรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม) และมีผลสำเร็จของงาน คือ

5.2.2 มีการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์กร โดยวิธีการ.....

5.2.3 มีการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก คือ.....เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ.....

5.2.4 มีการสร้างสภาพแวดล้อม ที่เอื้อให้บุคลากร

มีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ โดย.....

การเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา โดย.....

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.3

**การสร้างวัฒนธรรม
การทำงานที่เป็นมืออาชีพ
การสร้างความผูกพันและ
ความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร**



- 5.3.1 มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน **ได้แก่.....**
- 5.3.2 ปลูกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ **โดยวิธีการ.....**
- 5.3.3 มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม **โดย.....**
- 5.3.4 มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดริเริ่ม **โดย.....** และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มดังกล่าว **โดย.....**
- 5.3.5 มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน **โดย.....**

5.4

ระบบการพัฒนาบุคลากร

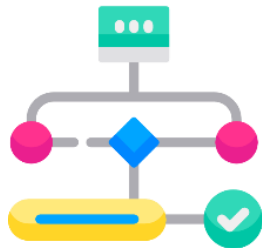


- 5.4.1 มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย **โดย.....**
- 5.4.2 มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์การ
 - ยุทธศาสตร์ **ได้แก่.....** แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ **คือ.....**
 - สมรรถนะหลัก **ได้แก่.....** แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลัก **คือ.....**
- 5.4.3 มีการพัฒนาของบุคลากร ในด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมเรื่อง
 - ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา **ได้แก่.....**
 - ความรู้และทักษะดิจิทัล **ได้แก่.....**
- 5.4.4 มีการพัฒนาบุคลากร และผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤกฤตที่จะพร้อมรับมือกับปัญหาที่มีความซับซ้อน **โดย.....**

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

6.1

**กระบวนการทำงาน
เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ
สู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ**



- 6.1.1 หน่วยงานมีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยกระบวนการนั้นคือ..... มุ่งสู่ความเป็นเลิศในเรื่อง.....
- 6.1.2 หน่วยงานมีการติดตามควบคุมกระบวนการ โดย
 - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น.....
 - ใช้ตัวชี้วัด เช่น.....
 - ใช้ข้อมูล คือ..... ร่วมกับเครือข่าย คือ.....
- 6.1.3 หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแบบ end to end Process คิดเป็นร้อยละ.....ของกระบวนการทั้งหมดที่ต้องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน ระบุ (รายชื่อกระบวนการที่มีความเชื่อมโยง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
 - 1) กระบวนการ.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
 - 2) กระบวนการ.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
 - 3) กระบวนการ.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....
- 6.1.4 หน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ ได้แก่
 - เทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ.....
 - กระบวนการที่ถูกยกระดับ คือ.....
 - ผลงานที่โดดเด่น คือ.....

6.2

**การสร้างนวัตกรรม
ในการปรับปรุงผลผลิต
กระบวนการ และบริการ**



- 6.2.1 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
 - กระบวนการหลัก คือ.....นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ.....
 - กระบวนการสนับสนุน คือ.....นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ.....
- 6.2.2 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดย.....
- 6.2.3 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนหรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - นวัตกรรม คือ.....
 - ปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.....

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

6.3

**การลดต้นทุน
การใช้ทรัพยากรเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพและ
ขีดความสามารถ
ในการแข่งขัน**



6.3.1 ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ ดังนี้

- กระบวนการหลักที่สำคัญ 2 ลำดับแรก
 - กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับแรก คือ..... ต้นทุน คือ.....
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่
 - กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับที่สอง คือ..... ต้นทุน คือ.....
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่
- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลำดับแรก
 - กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญลำดับแรก คือ..... ต้นทุน คือ.....
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่.....
 - กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญลำดับที่สอง คือ..... ต้นทุน คือ.....
เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่..... ระยะยาว ได้แก่.....

- 6.3.2 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน โดยนวัตกรรมนั้น คือ.....โดยสามารถลดต้นทุน ได้อย่างไร ระบุ.....

6.3.3 นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย (ระบุ)

- การกำหนดนโยบาย/มาตรการ คือ.....
- การใช้เทคโนโลยี คือ.....
- แบ่งปันทรัพยากร คือ.....

- 6.3.4 หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยข้อมูลเทียบเคียงที่นำมาใช้คือ..... และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างไรระบุ.....

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

6.4

การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ



6.4.1 หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ ระบุ

- กระบวนการ คือ.....
- ตัวชี้วัด คือ.....

6.4.2 หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่างๆ เช่น

- ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ คือ.....
- ตัวชี้วัดด้านสังคม คือ.....
- ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม คือ.....
- ตัวชี้วัดด้านสาธารณสุข คือ.....

6.4.3 ในปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ โดยผลงานที่โดดเด่นนั้น คือ.....
ส่งผลอย่างไรต่อยุทธศาสตร์ชาติ อธิบายโดยสรุป.....

6.4.4 หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานโดย

- มีการจัดการความเสี่ยง โดยความเสี่ยงนั้น คือ.....
และจัดการโดยวิธีการ.....
- เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน โดยภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน คือ.....
มีการเตรียมความพร้อม คือ.....



พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน
GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE