



รองศาสตราจารย์ ดร. ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทย

ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

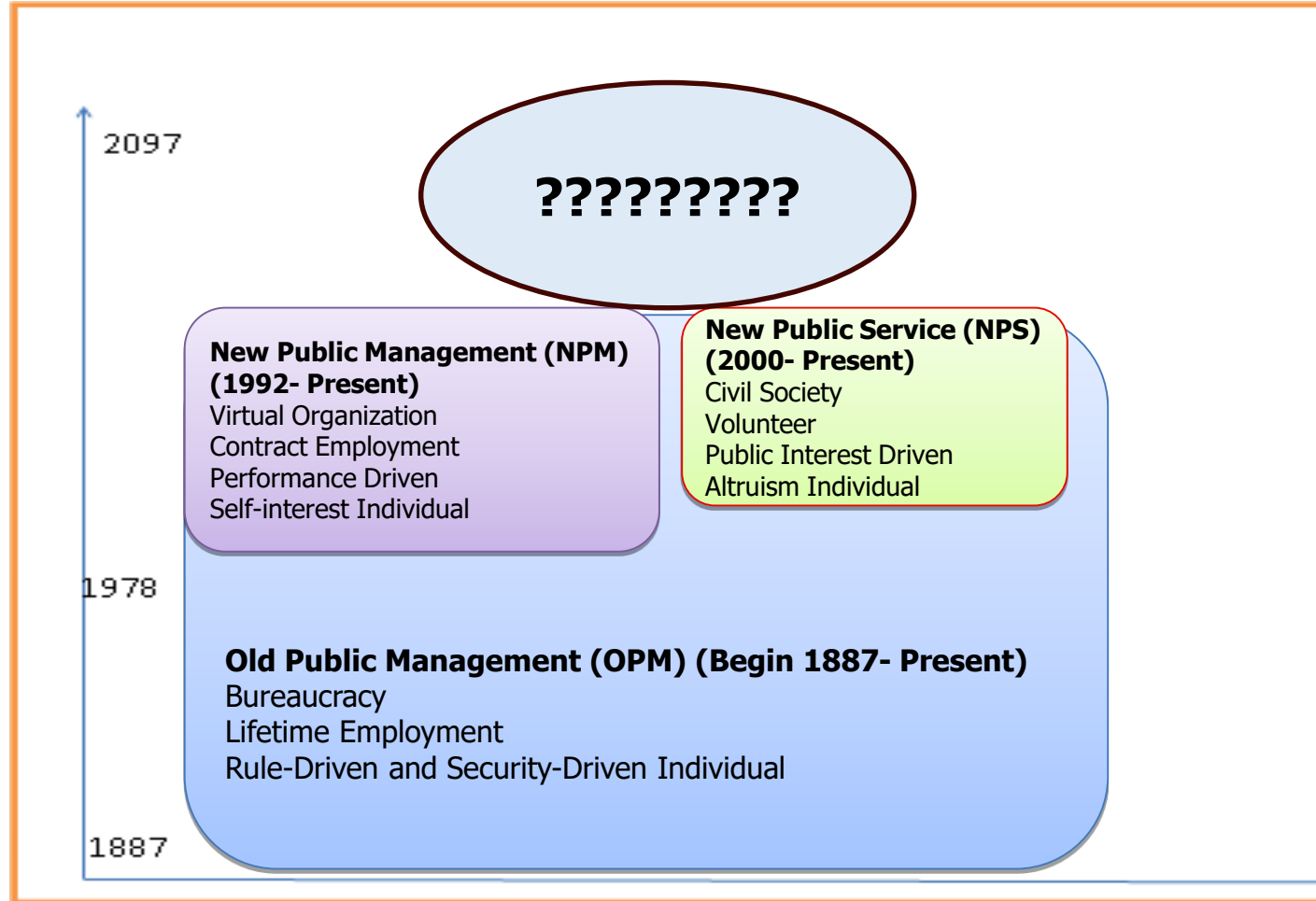
เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ดังนั้น ระบบราชการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดคล้องกับบริบทที่จะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย 4.0 จึงได้กำหนดเป้าหมายหลักในการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ดังนี้

พาราไดม์ กบ 3 ตัว



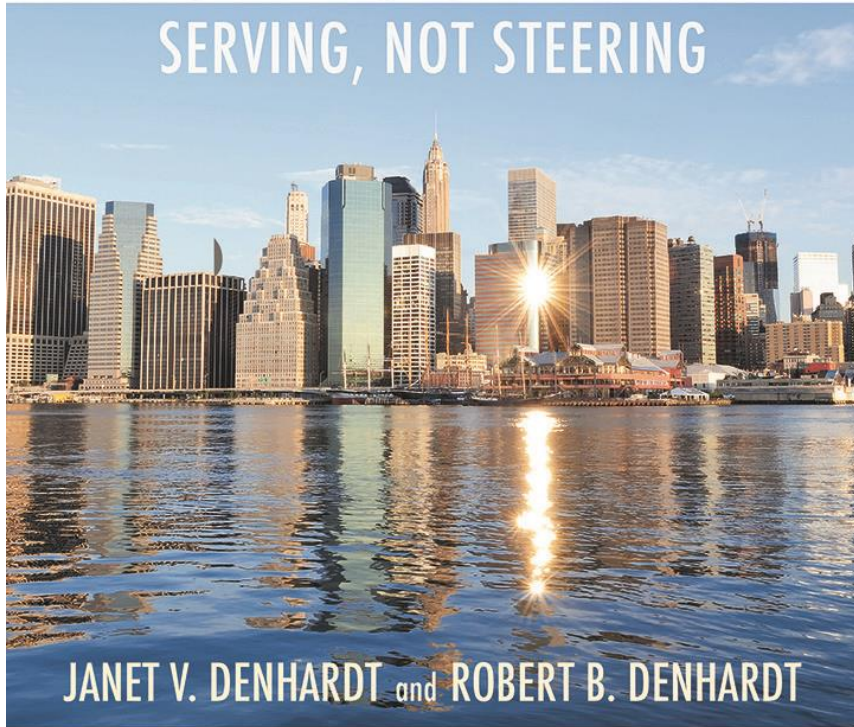
Evolution of Public Administration



4TH EDITION

THE NEW PUBLIC SERVICE

SERVING, NOT STEERING



1. Serve Citizens, Not Customers
2. Seek the Public Interest
3. Value Citizenship over Entrepreneurship
4. Think Strategically, Act Democratically
5. Recognize That Accountability Isn't Simple
6. Serve Rather Than Steer
7. Value People, Not Just Productivity



ระบบราชการ 4.0



- 1) ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน
(Open & Connected Government)

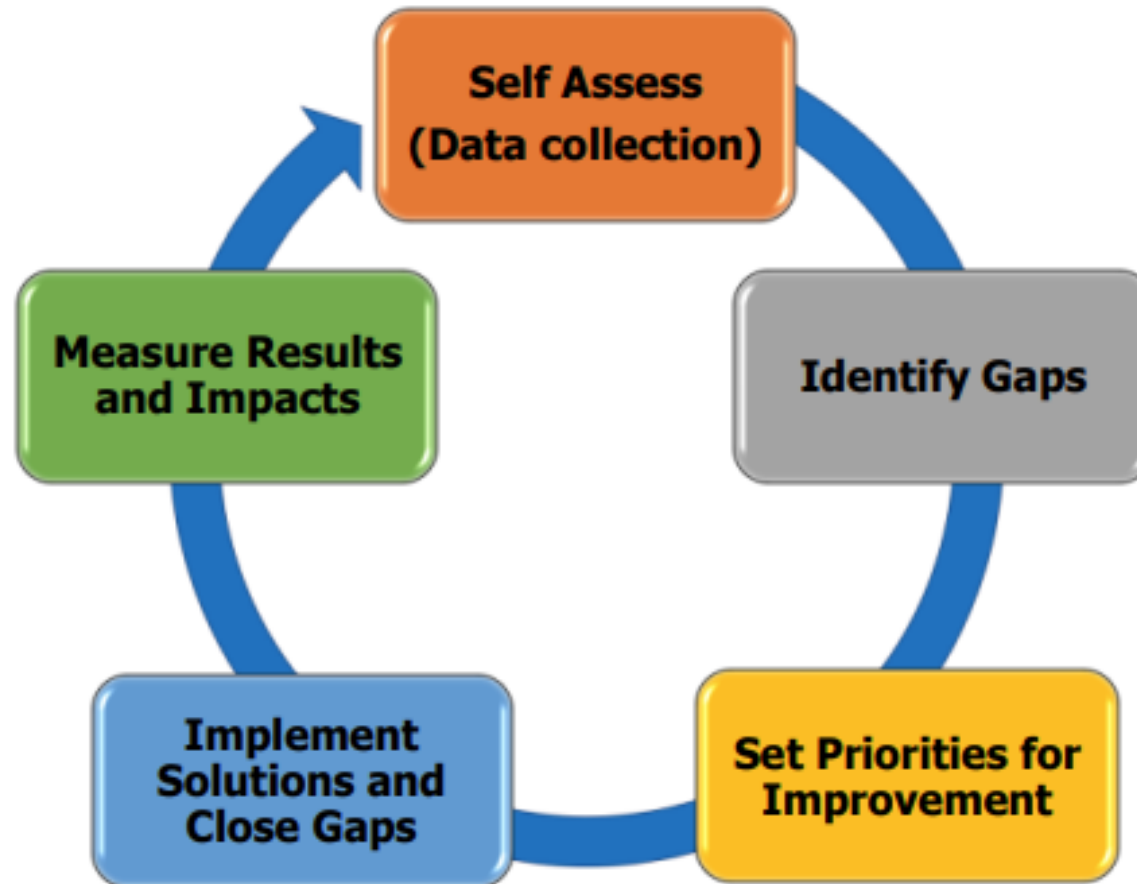


- 2) ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
(Citizen-Centric Government)



- 3) หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
(Smart & High Performance Government)

ขั้นตอนการพัฒนาสู่ราชการ 4.0



- 1. ประเมินตนเอง (Self Assess)** ส่วนราชการริเริ่มการประเมินตนเองด้วยการรวบรวมข้อมูลการ ดำเนินการ และตัววัดต่างๆ ที่มีว่าตอบข้อกำหนดต่างๆ ได้หรือไม่ มีการรวบรวมข้อมูลและการติดตาม ประเมินผล เพื่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างไร มีคู่มือและเอกสารในการถ่ายทอดการดำเนินการที่เป็นระบบโดยใช้แนวทาง ในการประเมินตามคู่มือ
- 2. ชี้บ่งจุดที่ต้องปรับปรุง (Identify Gap)** หลังการประเมินตนเอง ให้ทบทวนว่าผลการประเมินที่ได้ ตรงกับ ระดับพัฒนาการหรือไม่ หัวข้อที่ยังไม่ได้ดำเนินการมีความเป็นไปได้เพียงใด ส่วนใดที่ขาดหายไป และมี ข้อมูลที่ต้องรวบรวมและดำเนินการอีกมากน้อยเพียงใด
- 3. กำหนดเรื่องสำคัญที่ต้องลงมือทำ (Set Priorities for Improvement)** ในการวางแผนการ ปรับปรุงอาจ มีบางเรื่องที่สำคัญและต้องลงมือดำเนินการก่อน หรือเป็นเรื่องต่อเนื่องจากการดำเนินการที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ ของเรื่องอื่น เช่น การรวบรวมผลสัมฤทธิ์ของโครงการพัฒนากลุ่มเครือข่ายธุรกิจใหม่ด้านอีคอมเมิร์ซ (ตัววัดผล ของนวัตกรรมการมุ่งเน้นผู้รับบริการ) ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการวัดผลกระทบต่อการสร้างรายได้และตลาด (ตัววัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ) เป็นต้น บางเรื่องอาจต้องค้นหาเครื่องมือหรือศึกษา แนวทางจากตัวอย่างที่เป็นเลิศ (Best Practices) ที่มีส่วนราชการหรือภาคเอกชนดำเนินการสำเร็จมาแล้ว
- 4. นำไปปฏิบัติ(Implement Solutions)** กำหนดผู้รับผิดชอบและแผนงานในการปรับปรุง การติดตาม ประเมินผล และตัววัดผลที่เกี่ยวข้อง
- 5. วัดผลการปรับปรุง (Measure Results and Impacts)** ประเมินผลการปรับปรุงว่าสำเร็จตาม ตัวชี้วัดและ แผนปรับปรุง และเกิดประสิทธิผลในการดำเนินการมากน้อยเพียงใด ก่อนเริ่มต้นวงจรใหม่อีกครั้ง

Let's check



แบบประเมินการทำงานของระบบราชการ



<https://forms.gle/fLkEj5zs6LGiY3JF9>

แบบประเมินการทำงานของระบบราชการ

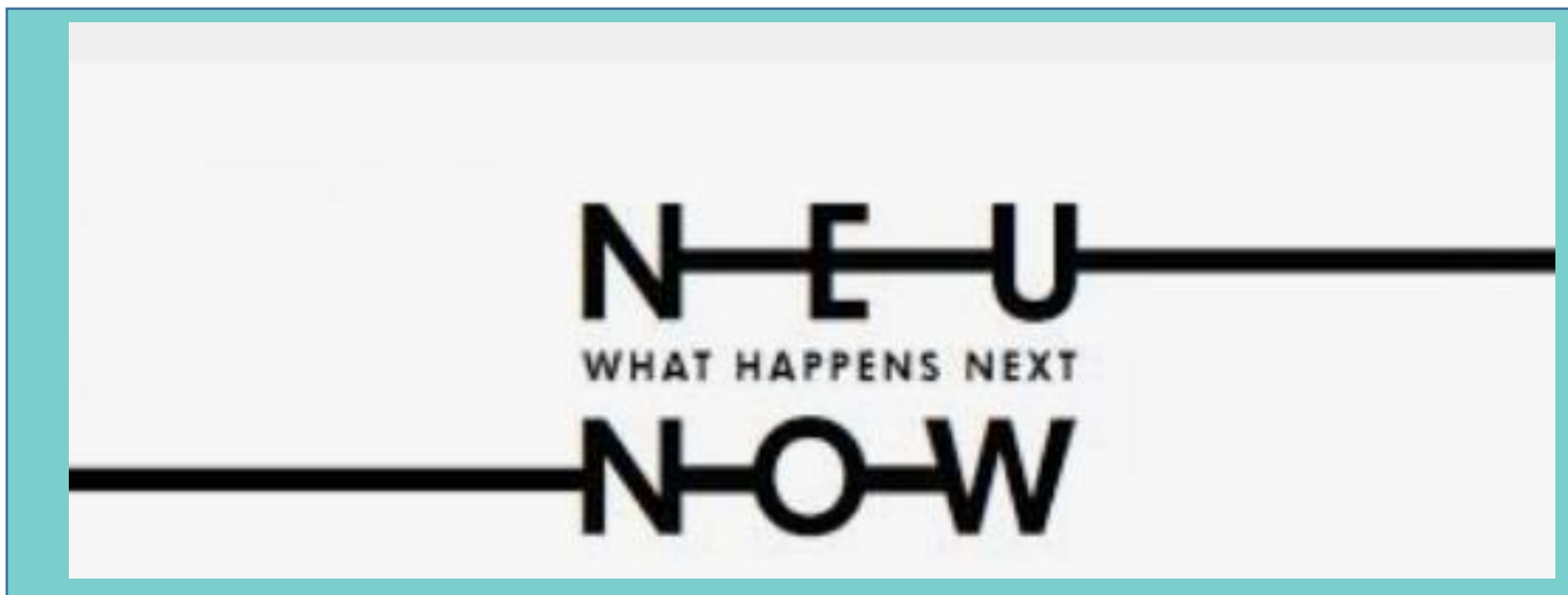
ท่านหรือหน่วยงานของท่านมีรูปแบบการทำงานแบบใด ตามประเด็นต่อไปนี้

จากประสบการณ์ของท่าน ท่านหรือหน่วยงานของท่านมีรูปแบบการทำงานตามประเด็นคำถามในระดับใดโดยมีระดับคะแนนตั้งแต่ 1 - 5 โดย

- 1 คะแนน คือ ไม่ตรงตามประเด็นเลย
- 2 คะแนน คือ ตรงประเด็นบางหน้างาน / บางครั้ง
- 3 คะแนน คือ ตรงกับไม่ตรงพอกัน
- 4 คะแนน คือ มีส่วนตรงตามประเด็นมากกว่าไม่ตรง
- 5 คะแนน คือ ตรงตามประเด็นทั้งหมด



15 หลักการสำคัญ ในการปรับงานปัจจุบัน ให้เป็นงานแบบ 4.0



ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน แม้มีการทำงานประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน แต่ ยังไม่ใช้การบูรณาการอย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)	การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิง ยุทธศาสตร์ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการ นำไปปฏิบัติ (Collaboration)
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็ม รูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับ บัญชาในแนวดิ่ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัล อย่างเต็ม รูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเชื่อมโยงทุกส่วน ราชการในการบริการประชาชนและมีการบังคับบัญชา ในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด(Standardization)	ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบ /เลือกรูปแบบ / วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)
ระบบทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)	ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)
การดำเนินงานเชิงรับ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Passive)	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิงรุก ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไวล่วงหน้า (Pro-Active)
ยึดกฎเกณฑ์ และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented)	สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results-oriented)

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็นศูนย์กลาง (Government-driven)	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)
ระบบการทำงานที่ล่าช้า 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) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)
การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิมๆ (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิมและสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real-time capability)

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
ต่างหน่วยต่างทำงานกันลำพังโดยไม่มีการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand-alone)	แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)
วางนโยบาย และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึก และคาดเดาเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน และวางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ (Office-hours only)	บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand services)
มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง (Expert/Specialist)	มีความสามารถในการใช้ความรู้ สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethic ability)
ข้าราชการแบบดั้งเดิม (Public administrator)	มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)

คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0

1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอก และประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้
2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า
3. แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผน ยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน
5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัวรองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย
6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง ทั้งในระดับองค์การและในระดับปฏิบัติการ
7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์การที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี
10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ภารกิจตามกฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน

1. กำหนดและพัฒนานโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานหลักด้านการส่งเสริมสุขภาพและการอนามัยสิ่งแวดล้อมของประเทศ
2. ศึกษา วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีการบริการส่งเสริมสุขภาพการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ และการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ
3. กำหนดและพัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน และกฎเกณฑ์ รวมทั้งการรับรองมาตรฐาน การบริการส่งเสริมสุขภาพและการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อม
4. พัฒนาระบบและกลไกเครือข่ายในการเฝ้าระวังสถานะสุขภาพ พฤติกรรมสุขภาพและสภาพแวดล้อมรวมทั้งการพัฒนาระบบประเมินผลกระทบต่อสุขภาพทั้งในระดับชาติ ระดับท้องถิ่น ระดับโครงการหรือกิจกรรม
5. พัฒนาระบบ กลไก และดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ภารกิจตามกฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน

6. ถ่ายทอด และพัฒนาศักยภาพ ขีดความสามารถ และการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ การอนามัยสิ่งแวดล้อม และการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคี เครือข่าย และชุมชน
7. ประสานงาน ร่วมมือ สนับสนุน และติดตามนิเทศงานหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคี เครือข่าย รวมทั้งการประสานงานระหว่างประเทศ ในงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ การอนามัยสิ่งแวดล้อม และการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ
8. สร้างกระแสนสังคม และรณรงค์เผยแพร่องค์ความรู้และเทคโนโลยีการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ การอนามัยสิ่งแวดล้อม และการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพในสังคม



ระดับในการประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0



GOAL ระบบราชการ 4.0



ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance)

มีผลประเมินเทียบเท่า 500 คะแนน

ส่วนราชการที่มีคะแนนประเมินโดยรวมในระดับ 500 คะแนน



ระดับก้าวหน้า (Advance)

มีผลประเมินเทียบเท่า 400 คะแนน

ส่วนราชการที่มีคะแนนประเมินโดยรวมในระดับ 400 คะแนน



ระดับพื้นฐาน (Basic)

มีผลประเมินเทียบเท่า 300 คะแนน

ส่วนราชการที่มีคะแนนประเมินโดยรวมในระดับ 300 คะแนน



รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 จึงเป็นรางวัล
ที่มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐที่มีความโดดเด่นในการเป็นระบบราชการ 4.0
ใน 3 มิติ ทั้งมิติการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน มิติการยึดประชาชน
เป็นศูนย์กลาง และมิติหน่วยงานที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
โดยมีระดับในการประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ดังนี้

การประเมิน PMQA 4.0 มีทั้งหมด 7 หมวด (อิงตามเกณฑ์ PMQA ฉบับ พ.ศ. 2562) โดยหมวด 1 – 6 ซึ่งเป็นหมวดกระบวนการจะมีประเด็นในการพิจารณาหมวดละ 4 ประเด็น ส่วนหมวด 7 ซึ่งเป็นหมวดผลลัพธ์การดำเนินการจะมีประเด็นในการพิจารณา 6 ประเด็น รวมทั้งหมด 30 ประเด็นในการประเมิน แต่ละประเด็นจะมีระดับการประเมิน 3 ระดับ ได้แก่ พื้นฐาน ก้าวหน้า และพัฒนาจนเกิดผล

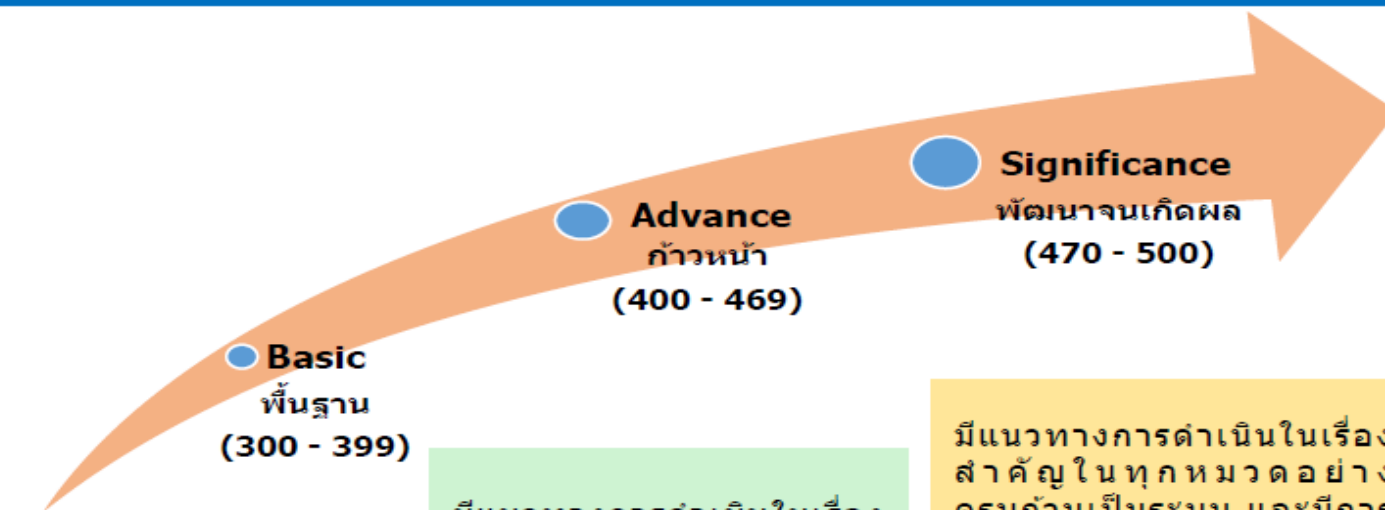


หมวด 1	การนำองค์การ
หมวด 2	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
หมวด 3	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หมวด 4	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
หมวด 5	การมุ่งเน้นบุคลากร
หมวด 6	การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
หมวด 7	ผลลัพธ์การดำเนินการ

➤ **แนวทางการประเมินหมวดกระบวนการ (หมวด 1 – 6) และหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ดังนี้**

ระดับ	ระดับพื้นฐาน (Basic) 300 คะแนน	ระดับก้าวหน้า (Advance) 400 คะแนน	ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) 500 คะแนน
หมวด 1 - 6	มีแนวทางของการดำเนินการที่เป็นระบบและถ่ายทอดอย่างมีประสิทธิภาพ (Approach and Deployment หรือ A&D)	แนวทางในการดำเนินการมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์การและของระดับประเทศ (Alignment)	แนวทางการดำเนินการมีการบูรณาการกับส่วนงานภายในและสนับสนุนการเกิดผลสู่ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ (Integration)
หมวด 7	มีการระบุตัววัดที่สำคัญและมีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการ มีการตั้งเป้าหมายที่ความท้าทายโดยมีการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Level and Early Trend) แต่ไม่เกินร้อยละ 4.9	ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายร้อยละ 5-9 (Focus Improvement)	ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายเกินร้อยละ 10 อันเป็นผลมาจากความพยายามในการปรับปรุงทุกส่วนงาน (Integration)

ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0



มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ มีแนวคิดริเริ่มไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ 4.0

มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ จนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการบูรณาการไปยังทุกภาคส่วนจนเกิดการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ 4.0 จนเกิดผล



Goal : ระบบราชการ 4.0



ผลคะแนนรวม
ของทุกหมวด
อยู่ระหว่าง

470-500

คะแนน

จึงจะได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0
และได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับพัฒนาจนเกิดผล

400-469

คะแนน

จึงจะได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0
และได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า

300-399

คะแนน

จะได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับพื้นฐาน

การปรับปรุงเกณฑ์ PMQA 4.0

(คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0)



ประเด็นการปรับปรุง

1 หมวด 1 – หมวด 6

- ปรับให้สอดคล้องกับการมุ่งสู่ Digital และ Open Government มากขึ้น
- ส่วนใหญ่ปรับในระดับ Advance และ Significance

2 ปรับปรุงตัวชี้วัดหมวด 7

- สะท้อนความสำเร็จในการเป็นระบบราชการ 4.0



การประเมิน PMQA 4.0 มีทั้งหมด 7 หมวด (อิงตามเกณฑ์ PMQA ฉบับ พ.ศ. 2562) โดยหมวด 1 – 6 ซึ่งเป็นหมวดกระบวนการจะมีประเด็นในการพิจารณาหมวดละ 4 ประเด็น ส่วนหมวด 7 ซึ่งเป็นหมวดผลลัพธ์การดำเนินการจะมีประเด็นในการพิจารณา 6 ประเด็น รวมทั้งหมด 30 ประเด็นในการประเมิน แต่ละประเด็นจะมีระดับการประเมิน 3 ระดับ ได้แก่ พื้นฐานก้าวหน้า และพัฒนาจนเกิดผล



หมวด 1

การนำองค์การ

หมวด 2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5

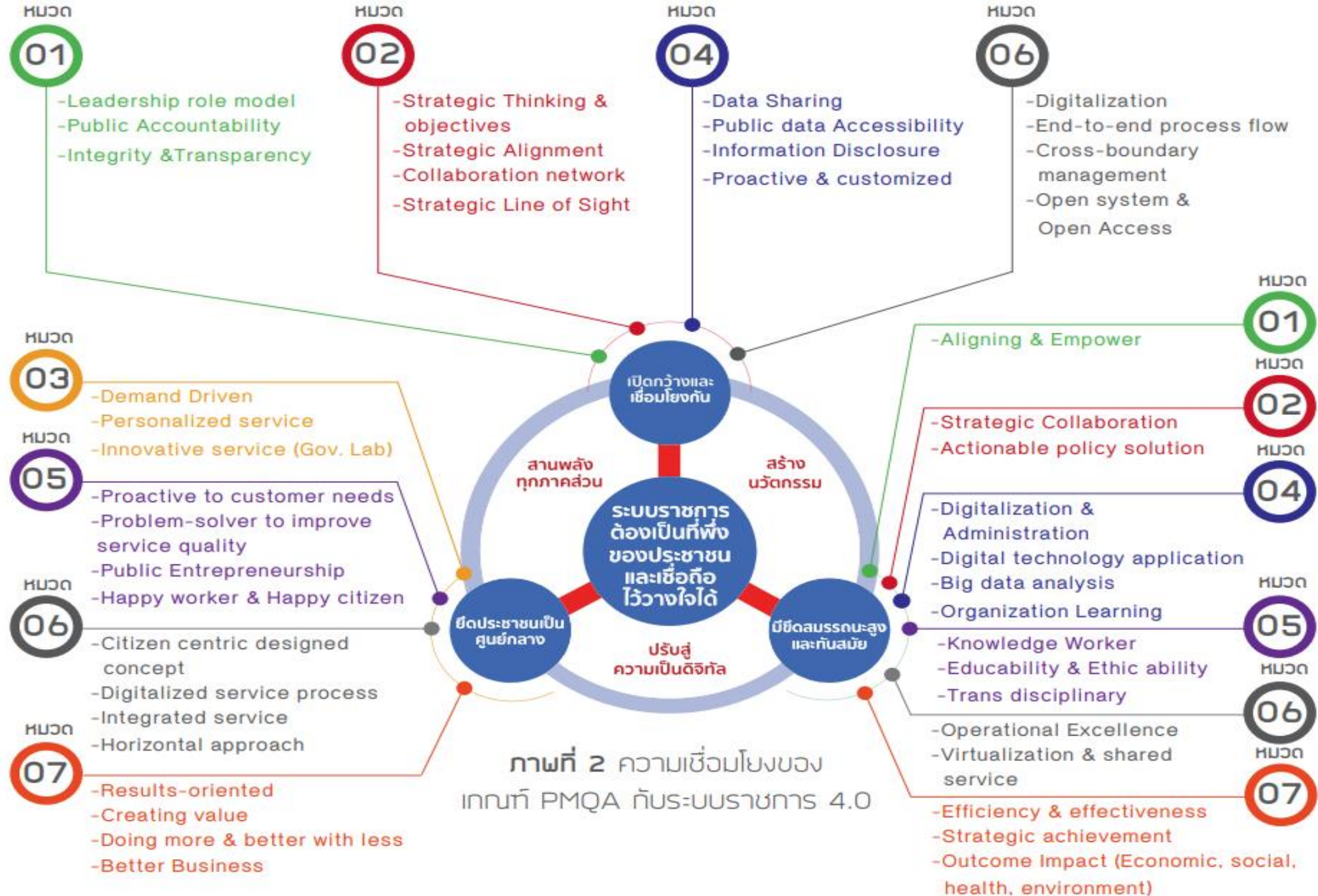
การมุ่งเน้นบุคลากร

หมวด 6

การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

หมวด 7

ผลลัพธ์การดำเนินการ



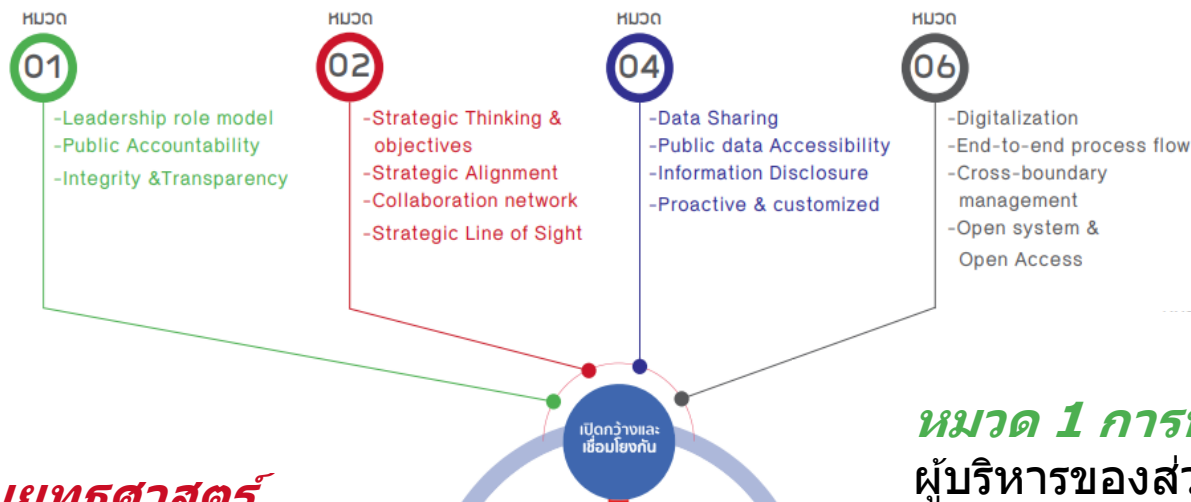
ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government)

1. มีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงานโดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาค ส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม
2. โอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่นๆ เป็น ผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน
3. จัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานในแนวนอน ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง
4. เชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น





มิติที่ 1 ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government)



มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวด
ที่สำคัญ ได้แก่

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์

ส่วนราชการต้องมีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking) โดยกำหนดเป้าประสงค์ ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังต้องบูรณาการกับยุทธศาสตร์ ของประเทศ มีการแก้ปัญหาในเชิงรุก ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการข้อมูล

เป็นเรื่องของการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)

หมวด 1 การนำองค์การ

ผู้บริหารของส่วนราชการ จะต้องมียุทธศาสตร์ในเชิงยุทธศาสตร์ มีนโยบายในการเปิดเผย ข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

คือการทำให้ ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน

2. ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)

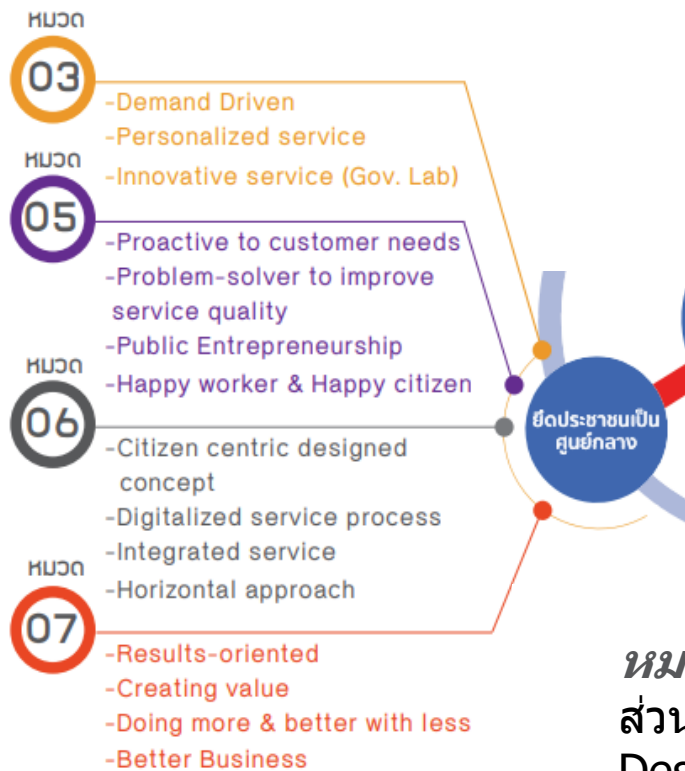
1. ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร
2. มุ่งเน้นแก้ไข ปัญหาความ ต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services)
3. ใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทาง ราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services)
4. อำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยง กันเองของหน่วยงานราชการเพื่อให้บริการต่างๆสามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ไม่ว่า จะติดต่อมาด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ





มิติที่ 2 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)

มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวด
ที่สำคัญ ได้แก่



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนราชการต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลง ความต้องการของประชาชน (Demand Driven) ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายตามพื้นที่ ตามยุคสมัยและสภาพแวดล้อม เฉพาะถิ่น การให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกันระหว่างประชาชน และภาครัฐในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสร้างนวัตกรรม การให้บริการ (Service Innovation)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ส่วนราชการจะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุก ที่ตอบสนองความต้องการและเข้าใจความคาดหวังของประชาชน (Proactive to Customer Needs) เพิ่มขีดความสามารถ ของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ทันท่วงที และเกิดประสิทธิผล ด้วยจิตสำนึกที่มีในการปรับปรุง ใส่ใจคุณภาพและการให้บริการ ในแง่มุมของการเป็นเจ้าของธุรกิจ (Public Entrepreneurship) ทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำสู่สัมฤทธิ์ผลของความยั่งยืน และความสุขทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชน (Happy Worker and Happy Citizen)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ส่วนราชการต้องออกแบบระบบการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก (Citizen-centric Design Concept) กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการให้บริการที่บูรณาการและมีความเชื่อมโยงกันของหลายๆ หน่วยงาน (Integrated Service, Horizontal Approach) หรือมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมา ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Digitalized Service Process) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกื้อหนุนประชาชนและภาคสังคม ด้วยต้นทุน ที่ลดลงและคุ้มค่า

3. หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

1. ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ้ไวล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและ ประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชา เข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา
2. เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน กล่าวคือ



- 2.1 ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล ก็จะต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ตั้งอยู่บน พื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เชิงลึกและสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลได้จริง และเกิดความคุ้มค่า
- 2.2 ในฐานะผู้กำกับดูแล ก็จะต้องมีความเป็นกลางและตรงไปตรงมา รวมทั้งวางกฎระเบียบ ให้เหมาะสม (Smart Regulation) และยกเลิกการควบคุมที่ไม่เกิดประโยชน์ลง เพื่อไม่ให้เป็นการภาระหรือ อุปสรรคต่อประชาชนหรือการประกอบธุรกิจ
- 2.3 ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงาน ก็จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานร่วมมือกัน ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับได้และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานตามห่วงโซ่ยุทธศาสตร์ตั้งแต่ตั้ง ต้นจนจบ รวมทั้งใช้ทรัพยากรและบริการต่างๆ ร่วมกัน



มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance)

มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวด
ที่สำคัญ ได้แก่

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

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบที่เหมาะสม และสร้างขีดความสามารถในการรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Organizational Learning)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร การวางแผนพัฒนามูลากรต้องสอดคล้องกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความเป็น Trans-disciplinary กล่าวคือ กลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขาเข้ามาร่วมทำงานเพื่อแก้ปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน มีแผนพัฒนามูลากรให้มีความรอบรู้ ใช้ข้อมูลเป็น เปิดสู่การเรียนรู้ (Knowledge worker) ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความพร้อมเรียนรู้และคุณธรรม จริยธรรมที่พัฒนาไปควบคู่กัน (Educability & Ethic Ability)





มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance)

มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวด
ที่สำคัญ ได้แก่

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการแบ่งปันทรัพยากร เพื่อให้ลดต้นทุนลง ขณะเดียวกันคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้ทุกกระบวนการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Virtualization and Shared service) มีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมในทุกกระบวนการเพื่อให้องค์กรมุ่งสู่ระบบการทำงานที่มีขีดสมรรถนะสูงและมีความเป็นเลิศในระบบปฏิบัติงาน (Operational Excellence)

การที่จะทำให้การทำงานบรรลุผลดังกล่าวต้องอาศัย

หมวด 1 การนำองค์การ คือ ผู้นำต้องเชื่อมโยงและสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรมการปรับปรุง (Align and Empower) และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การในทุกด้านในหมวด 7 และเกิดผลกระทบที่นำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติ และการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข



การสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration)

1. เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง
2. จัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน
3. มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน
4. มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ "ประชารัฐ"



2. การสร้างนวัตกรรม (Innovation)

1. เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ๆ อันจะเกิดผลกระทบ มหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบาย สาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความ ต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการ เปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ (Government Lab/ Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิง ออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึง ความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาด้านแบบ (Prototype) ทำการ ทดสอบ ปฏิบัติจริงและขยายผลต่อไป

2. เป็นการนำเอาศาสตร์พระราชาวาดด้วย “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาประยุกต์ใช้



3. การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization)

เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บ และประมวลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่างๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สลับซับซ้อนต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ ประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูงและมีความคาดหวังต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการใน ทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทาง ได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด



ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ : ระบบราชการ 4.0

1. ได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)
2. เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

8 มิติของการพัฒนาในแต่ละระดับสู่ระบบราชการ 4.0

ระดับพื้นฐาน

เป็นการดำเนินงานในเชิงตั้งรับ (Reactive)
คือ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ และระเบียบ ปฏิบัติ

ระดับก้าวหน้า

เป็นการดำเนินงานในเชิงรุก (Proactive)
คือ คิดและวิเคราะห์ก่อนที่จะปฏิบัติงาน
และ มีการคาดเดาเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นล่วงหน้า

ระดับเกิดผล (การพัฒนาต่อเนื่อง)

เป็นการดำเนินการที่มีประสิทธิผลและมีนวัตกรรม
(Effective & Innovative)
คือ คิดเป็น คิดเก่ง คิดเชื่อมโยงและบูรณาการ
ให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิผลและเกิดนวัตกรรม

ढि (Overall Concept)	Basic (Reactive)	Advance (Proactive)	Significance (Effective & innovative)
Collaboration	Cooperation	Integration	Collective Solution
Innovation	Internal Process	Service/Output	Policy/outcome
Digitalization	Usage/ data base Collection of data & communication	Citizen experience End to end process	Integrated and connectedness
Customer	Service quality and customer satisfaction	Proactive services CRM	Personalized services Government lab
Process	Standardization	Data-driven improvement	Integrated process improvement Operational excellence
People	Rule-base Responsive Top-down	Integrity Professional Tran-disciplinary	Problem solvers Initiative Entrepreneurship
Leadership	Effective leadership	Actively engaged Pay attention to details	21 st century leadership
Results	Organization	Sector/Area	National/Impact

การพัฒนาจากระดับ Basic → Advance → Significance

	Basic	Advance	Significance
1) การให้ความร่วมมือ (Collaboration)	มีการพัฒนาจากพื้นฐานการทำงานในเชิงให้ความร่วมมือ (Cooperation)	ไปสู่การบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน (Integration)	และต่อยอดไปสู่การทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงานให้ได้คำตอบที่ดี (Collective Solution)
2) นวัตกรรม (Innovation)	จากนวัตกรรมของกระบวนการภายในหน่วยงาน (Internal Process Innovation) คือ การลดขั้นตอนการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	ไปสู่ นวัตกรรมของผลผลิตและการบริการ (Service Innovation) คือนวัตกรรมที่นำมาใช้ พัฒนา และสร้างคุณค่าในงานบริการภาครัฐ การปรับปรุงบริการหรือสร้างบริการใหม่ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน	ไปสู่ นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy/Outcome) เป็นการคิดริเริ่มนโยบาย กฎหมาย และกฎระเบียบใหม่ๆ ให้ทันสมัย เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์

การพัฒนาจากระดับ Basic → Advance → Significance

	Basic	Advance	Significance
3) ความเป็นดิจิทัล (Digitalization)	จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลและสามารถสื่อสารได้ ฉับไว รวดเร็วขึ้น (Usage/ data base Collection of Data & Communication)	ไปสู่ระบบดิจิทัลที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เกิดประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เหนือความคาดหมาย ทำให้ประชาชนประทับใจ หรือสามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นจนถึงปลายได้รวดเร็ว (Citizen Experience, End to End Process) เช่น ระบบเตือนไปยังผู้รับบริการล่วงหน้าโดยไม่ต้องใช้ระบบบัตรคิวหรือการนั่งรอ	ไปสู่ระบบดิจิทัลที่บูรณาการทุกภาคส่วนและสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ (Integrated and Connectedness) เช่น การมีข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกันและสามารถดูได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความสะดวก ประชาชนและผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องร้องขอ

การพัฒนาจากระดับ Basic → Advance → Significance

	Basic	Advance	Significance
4) ผู้รับบริการ (Customer)	การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Quality and Customer Satisfaction)	ไปสู่การให้บริการในเชิงรุกและการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive Services, Compliant Resolution Management (CRM)) คือมีการวางแผนรองรับการบริการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง มองเห็นปัญหาและมีกระบวนการในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก	และพัฒนาไปสู่การให้บริการที่สามารถออกแบบตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized Services) หรือคิดร่วมกันเพื่อสร้างกลไกขึ้นมาใหม่ (Government Lab)
5) กระบวนการ (Process)	การทำงานอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงาน และการบริการ (Standardization) มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A	ไปสู่เชิงรุกในการปรับปรุงกระบวนการโดยวิเคราะห์จากข้อมูลทั้งภายในและภายนอก (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง ว่าปัญหาอยู่ตรงไหน และปรับปรุงอย่างเป็นระบบ การกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม	จนสามารถเทียบเคียง (Benchmark) กับกระบวนการทำงานขององค์กรอื่น เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นเลิศ (Integrated Process Improvement Operational Excellence)

การพัฒนาจากระดับ Basic → Advance → Significance

	Basic	Advance	Significance
6) บุคลากร (People)	บุคลากรที่ปฏิบัติตามระเบียบ ตอบสนองและทำงานตามคำสั่งการที่มาจากระดับบนสู่ระดับล่าง (Rule-base, Responsive, Top-down)	บุคลากรที่มีจิตสำนึก มีความเชี่ยวชาญ มีความคล่องตัว มีความสามารถ หลากหลาย (Integrity, Professional, Tran-disciplinary)	บุคลากรที่แก้ปัญหาเป็น คิดริเริ่ม และมีความเป็นเจ้าของธุรกิจ (Problem Solvers, Initiative, Entrepreneurship)
7) ผู้นำ (Leadership)	ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ นำเป็น คิดเป็น (Effective Leadership) พัฒนาก้าวหน้าเป็น	ผู้นำที่ทำงานเข้มข้น จริงจัง ใส่ใจในรายละเอียด (Actively Engaged, Pay Attention to Details)	ผู้นำสำหรับศตวรรษที่ 21 (21st Century Leadership)
8) ผลลัพธ์ (Results)	บรรลุผลตามยุทธศาสตร์องค์กร (Organization)	บรรลุผลตามยุทธศาสตร์พื้นที่ (Sector)	บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy)

➤ **แนวทางการประเมินหมวดกระบวนการ (หมวด 1 – 6) และหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ดังนี้**

ระดับ	ระดับพื้นฐาน (Basic) 300 คะแนน	ระดับก้าวหน้า (Advance) 400 คะแนน	ระดับพัฒนางานเกิดผล (Significance) 500 คะแนน
หมวด 1 - 6	มีแนวทางของการดำเนินการที่เป็นระบบและถ่ายทอดอย่างมีประสิทธิภาพ (Approach and Deployment หรือ A&D)	แนวทางในการดำเนินการมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กรและของระดับประเทศ (Alignment)	แนวทางการดำเนินการมีการบูรณาการกับส่วนงานภายในและสนับสนุนการเกิดผลสู่ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ (Integration)
หมวด 7	มีการระบุตัววัดที่สำคัญและมีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการ มีการตั้งเป้าหมายที่ความท้าทายโดยมีการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Level and Early Trend) แต่ไม่เกินร้อยละ 4.9	ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายร้อยละ 5-9 (Focus Improvement)	ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายเกินร้อยละ 10 อันเป็นผลมาจากความพยายามในการปรับปรุงทุกส่วนงาน (Integration)



01

หมวด 1 การนำองค์กร

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการดำเนินการวิเคราะห์ คาดการณ์ และนำไปสู่การตัดสินใจที่เกิดผลกระทบสูง (impact) ของผู้บริหาร/ผู้นำ



02

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

แผนยุทธศาสตร์ ที่รองรับการขับเคลื่อนสู่องค์กรดิจิทัล และเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร และรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี



03

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหาวิเคราะห์ สร้างนวัตกรรม ความพึงพอใจ และความผูกพันของประชาชนผู้รับบริการกับหน่วยงาน



04

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การกำกับข้อมูลที่ดี (Data Governance) และความสามารถในการนำเทคโนโลยีวิเคราะห์ และเชื่อมโยงข้อมูล ไปใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



05

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

การจัดการบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลง ทักษะหน้าที่ และลักษณะงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีสมรรถนะสูง



06

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

คงเดิม



07

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เน้นตัวชี้วัดการดำเนินงานที่สะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

หมวด

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรม **ทุกระดับ** ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ระบบการนำ องค์การ ที่สร้างความ ยั่งยืน



Basic (A&D)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
ตอบสนองพันธกิจ

Advance (Alignment)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
ประเทศ

Significance (Integration)

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่
มุ่งประโยชน์สุขประชาชน

1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



นโยบายการป้องกันทุจริต
และระบบกำกับดูแลที่มี
ประสิทธิภาพ

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ
กำกับ ติดตาม และรายงาน
ผลต่อสาธารณะ

มีการประเมิน ปรับปรุง เพื่อ
สร้างต้นแบบด้านความ
โปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วน ร่วมจากเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก



สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม
ของบุคลากรภายในและการ
สร้างเครือข่ายภายนอก

การส่งเสริมให้เกิดการ
ตั้งเป้าหมายท้าทาย และเกิด
ความร่วมมือ และนวัตกรรม
ของกระบวนการและการ
บริการ

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย
ก่อให้เกิดเครือข่ายความ
ร่วมมือทั้งภายในและ
ภายนอก ที่ส่งผลกระทบสูง
ที่สามารถแก้ปัญหาที่
ซับซ้อน

1.4 ดำเนินถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการมุ่งเน้น ให้เกิดผลลัพธ์



ติดตามตัวชี้วัดและผลการ
ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การใช้กลไกการสื่อสาร
และเทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อนำไปสู่การแก้ไข
ปัญหาอย่างทันกาล

ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ
ในการคาดการณ์ ผลกระทบ
ระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผล
เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม

หมวด 1 การนำองค์การ

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรม ทุกระดับ ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ระบบการนำ องค์การ ที่สร้างความ ยั่งยืน



Basic (A&D)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
ตอบสนองพันธกิจ

Advance (Alignment)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
ประเทศ

Significance (Integration)

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่
มุ่งประโยชน์สุขประชาชน

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และ แผนยุทธศาสตร์ เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based) - มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำเพื่อให้เกิดการดำเนินการ ทั่วทั้งองค์การ	ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศที่มุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียม ทุกกลุ่ม(Alignment with National Strategies)	ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์พื้นที่สร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งประโยชน์สุขประชาชน(Innovation, Citizen-centric)

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และ แผนยุทธศาสตร์ เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
▪ ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดชัดเจนตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ ▪ ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับขององค์การอย่างทั่วถึงและติดตามตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ มุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมทุกกลุ่ม ▪ ส่วนราชการมีระบบการสื่อสารภายใน องค์การทั่วถึง รวดเร็ว ทันการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของทุกกลุ่ม	▪ การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ - ตระหนักถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม	▪ การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - บูรณาการยุทธศาสตร์ชาติ/ยุทธศาสตร์พื้นที่ (ถ้ามี) - สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรมการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

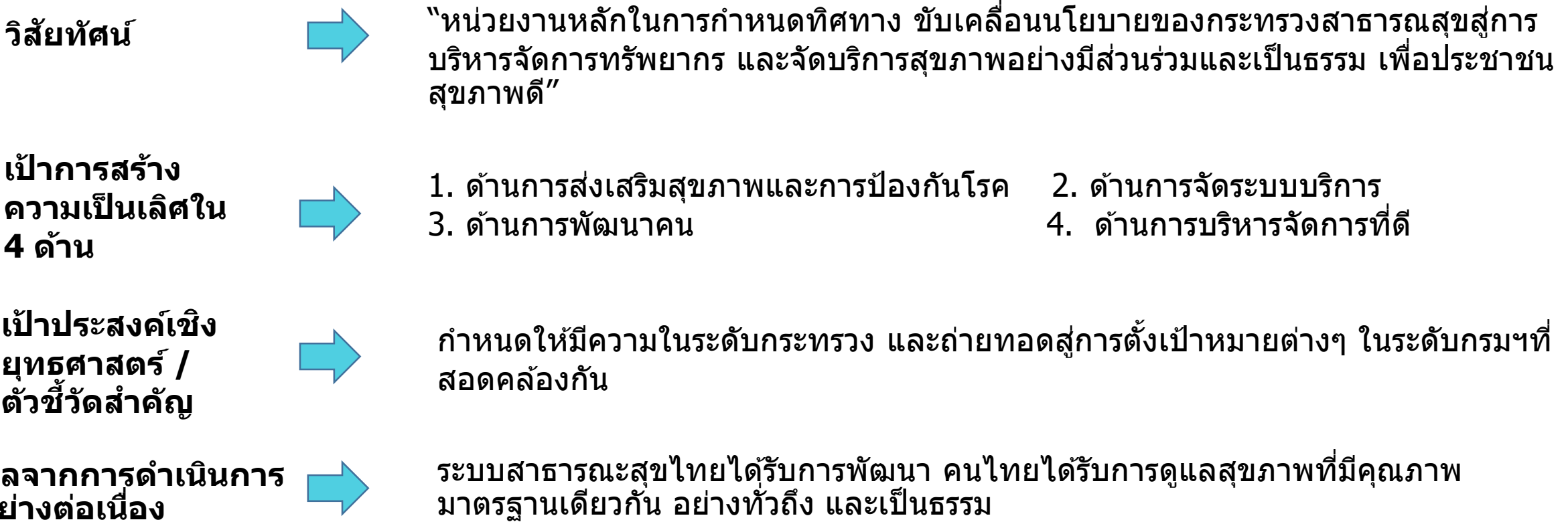
1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และ แผนยุทธศาสตร์ เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

ระบบการนำที่เข้มแข็ง มีการวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลง และสร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความยั่งยืน

Basic (A&D)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
ตอบสนองพันธกิจ

BASIC : ตัวอย่าง ---สป.สธ.



1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และ แผนยุทธศาสตร์ เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

ส่วนราชการมีการรวบรวมและใช้ข้อมูลที่สำคัญอย่างรอบด้าน ทั้งปัจจัยภายนอก (External Factor) และปัจจัยภายใน (Internal Factor) ในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ เพื่อเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงฯ เพื่อสร้างแผนงานและโครงการที่สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์ระดับกระทรวงและระดับประเทศ

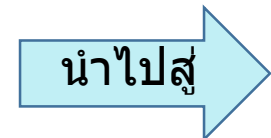
Advance
(Alignment)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
ประเทศ

ADVANCE : ตัวอย่าง --- คณะผู้บริหาร สป.มท.

ระบุเป้าหมาย จาก 3 ส่วนหลัก

- (1) เป้าหมายของรัฐบาล
- (2) ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- (3) เป้าหมายขององค์การด้านการบริหารจัดการและข้อจำกัดของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ฯ



ศึกษา วิเคราะห์ยุทธศาสตร์ชาติ
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
เป้าหมายของรัฐบาล

ยุทธศาสตร์ 10 ปีของ มท.



แผนยุทธศาสตร์ 4 ปี



แผนปฏิบัติการประจำปีของ สป.มท.



การกำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม
กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มุ่งผลสัมฤทธิ์

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และ แผนยุทธศาสตร์ เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง ---สป.สธ.

Significance
(Integration)

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่
มุ่งประโยชน์สุขประชาชน

มีการรวบรวมการเปลี่ยนแปลงของสังคม เทคโนโลยี และระบบสาธารณสุขของประเทศ รวมทั้งแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญต่าง ๆ ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของภาคประชาชนที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป เช่น

- 1. มีความต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- 2. การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ
- 3. แนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุ
- 4. การเกิดตลาดใหม่ของอีคอมเมิร์ซ ฯลฯ



จุดเน้นของแผนงานและโครงการที่ลงไป
ถึงภาคธุรกิจ การบริการ และประชาชน
ตลอดจนสร้าง**นวัตกรรม**ต่าง ๆ เช่น การ
ใช้แอปพลิเคชัน**เพื่อ**ให้ประชาชนเข้าถึง
บริการได้สะดวก

หมวด 1 การนำองค์การ

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรม **ทุกระดับ** ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



Basic (A&D)

นโยบายการป้องกันทุจริต
และระบบกำกับดูแลที่มี
ประสิทธิภาพ

Advance (Alignment)

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ
กำกับ ติดตาม และรายงาน
ผลต่อสาธารณะ

Significance (Integration)

มีการประเมิน ปรับปรุง เพื่อ
สร้างต้นแบบด้านความ
โปร่งใส

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริตรวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ซื่อสัตย์สุจริต เปิดเผยข้อมูลต่อประชาชน - มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่ การปฏิบัติ และการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	- ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อประโยชน์ในการกำกับ ติดตาม และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน รวมถึงการรายงานผลต่อสาธารณะ - การประเมินประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใสภายในส่วนราชการ และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	- มีการนำผลการทบทวนช่องว่างการปฏิบัติงาน ไปพัฒนาปรับปรุงจนสามารถเป็นต้นแบบในการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ในระดับประเทศหรือในระดับนานาชาติ

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
▪ แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันทุจริตปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมา ▪ เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้กับประชาชน ▪ ส่งเสริมให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการปกป้องแหล่งข่าว ▪ แนวทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต ▪ มาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน ▪ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	▪ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการกำกับติดตาม เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ▪ มีตัววัดในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ ▪ มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active) เช่น พัฒนาระบบการทำงานให้โปร่งใส มีระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ สร้างกระบวนการติดตามตรวจสอบการทุจริต และการปกป้องผู้ร้องเรียน ▪ เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics)	▪ มีดัชนีความโปร่งใสจากการประเมิน โดยองค์การอิสระและมีผลลัพธ์ที่ดีเลิศ ▪ มีการส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice : BP) ด้านความโปร่งใส มีการสร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส ในระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ ▪ ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์กรภายนอก

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

**Basic
(A&D)**

BASIC : ตัวอย่าง

นโยบายการป้องกันทุจริต
และระบบกำกับดูแลที่มี
ประสิทธิภาพ

ส่วนราชการที่อยู่ในระดับพื้นฐานดำเนินการด้านการตรวจสอบและกำกับดูแล
ตามเครื่องมือมาตรฐานที่มีอยู่ และตัววัดในการดำเนินการ ได้แก่ มีการจัดทำ
ระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน หน่วยราชการใสสะอาด เน้นความโปร่งใส
มีระบบการจัดการ ขั้ร้องเรียน

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ส่วนราชการมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ
กำกับ ติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน

กรมศุลกากร

1. ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลใบกำกับภาษี และคำสั่งตรวจปล่อยตู้สินค้า โดยการนำระบบ e-Matching ตรวจสอบสินค้าระหว่างกรมศุลกากรและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ National Single Window (NSW) ในการอำนวยความสะดวกด้านการนำเข้า ส่งออก
2. ดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการทางศุลกากรล่วงหน้าก่อนสินค้ามาถึง (Pre-Arrival Processing) โดยติดตามสถานการณ์ อำนวยความสะดวกให้กับผู้นำของเข้าได้มีทางเลือกในการผ่านพิธีการศุลกากร ที่สามารถตรวจสอบได้ ลดความเสี่ยงในการส่งมอบสินค้า สร้างความปลอดภัยในห่วงโซ่อุปทานด้วยการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสร้างการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ
3. มีระบบติดตามศุลกากร (Tracking System) ภายใต้อเทคโนโลยี e-Lock เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมทางศุลกากรสำหรับการขนส่งสินค้าผ่านแดน

ADVANCE : ตัวอย่าง --

Advance
(Alignment)

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ
กำกับ ติดตาม และรายงาน
ผลต่อสาธารณะ

บริษัทไปรษณีย์ไทย ดิสทริบิวชั่น จำกัด

มีระบบการติดตามสถานะการขนส่ง ของการบริหารการจัดส่งแบบ Good Distribution Practices ของระบบขนส่งสินค้าตามมาตรฐาน Q-Mask โดยเพื่อเพิ่มศักยภาพและยกระดับการให้บริการจัดส่งน้ำยาล้างไตให้ผู้ป่วย

กรมปศุสัตว์

ระบบการตรวจติดตามผลิตภัณฑ์ในการส่งออกสินค้าปศุสัตว์ได้อย่างต่อเนื่อง ในการตรวจประเมินสถานประกอบการเพื่อการส่งออกอาหารคนและสัตว์เลี้ยง โดยการตรวจประเมินระยะไกล

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ส่วนราชการในระดับพัฒนาจนเกิดผลจะมีตัววัดที่เกี่ยวกับการประเมินความโปร่งใสในระดับประเทศ และนานาชาติมีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอก มีการดำเนินโครงการ ใสสะอาดต่อต้านการทุจริต และผลการดำเนินการจนเป็นต้นแบบด้านความโปร่งใสและการป้องกันและปราบปรามทุจริตในภาครัฐ เช่น ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในระดับดีเลิศ

Significance
(Integration)

มีการประเมิน ปรับปรุง เพื่อ
สร้างต้นแบบด้านความ
โปร่งใส

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง -- สป.สธ.

ระบบตรวจสอบภายใน Electronic Internal Audit (EIA) เส้นทางสู่ความโปร่งใส โดยนำ**ระบบอิเล็กทรอนิกส์**มาช่วยในการทำงาน เกิด**ความท้าทาย**ในการ**พัฒนา**ทั้งภายในและภายนอก และเป็น**ต้นแบบการนำร่อง**โปรแกรมสำหรับผู้ตรวจสอบภายในโดยเฉพาะ

โดยหากพัฒนาสำเร็จทุกหน่วยงานจะสามารถนำไปใช้ตามกระบวนการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง เรียกว่า Electronics Report Plan : ERP

หมวด 1 การนำองค์การ

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรม **ทุกระดับ** ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก



Basic
(A&D)

สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและการสร้างเครือข่ายภายนอก

Advance
(Alignment)

การส่งเสริมให้เกิดการตั้งเป้าหมายท้าทาย และเกิด **ความร่วมมือ** และนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการ

Significance
(Integration)

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายก่อให้เกิด **เครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก** ที่ส่งผลกระทบสูงที่สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อน

1. 3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- การสื่อสารและการสร้างสภาพแวดล้อมภายในเพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ - การสร้างกลไกที่เอื้อให้ประชาชนและเครือข่ายภายนอกให้บริการได้อย่างเท่าเทียม รับฟังความคิดเห็นของประชาชนและมอบหมายงานแก่ผู้ปฏิบัติอย่างเหมาะสม	การส่งเสริมให้เกิดการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และเกิดความร่วมมือ และนวัตกรรมของกระบวนการ และการบริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในภายนอกที่ส่งผลกระทบสูง สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน

1. 3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
• ผู้บริหารมีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน • ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม • มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นจากองค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงาน • ให้บริการอย่างเท่าเทียม คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย • เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตัดสินใจดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน • มีการมอบอำนาจและถ่ายโอน อำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	• ผู้บริหารส่งเสริมการ ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายรองรับ การเปลี่ยนแปลง • ผู้บริหารส่งเสริมเพื่อให้เกิดการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น • ผู้บริหารส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน เช่น การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หรือการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government-lab) โดยนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชน/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามี ส่วนร่วมในทุกกระบวนการ	• นวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายใน และภายนอก ที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน • เครือข่ายความร่วมมือ ภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หรือการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน • มีการทำการระดมทุน (crowd sourcing) การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอก หรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย

1. 3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก

BASIC : ตัวอย่าง

Basic (A&D)

สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม
ของบุคลากรภายในและการ
สร้างเครือข่ายภายนอก

- มีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐกับเอกชน และมีการปรับปรุงและแก้ไขกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับองค์กรและประชาชน
- มีคณะกรรมการ ร่างกฎหมายฯ เพื่อปรับปรุงกฎระเบียบให้ มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน
- มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conferences และมีระบบการตรวจราชการเพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน

1. 3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก

ADVANCE : ตัวอย่าง --

ผู้บริหารกำหนดตัววัดที่มีความสำคัญในการติดตามและการบรรลุผลด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุก ๆ ระดับเพื่อลดความเหลื่อมล้ำสร้างรายได้ลดความยากจนของประชาชนโครงการเสริมสร้างเอกลักษณ์พืชผลเกษตรท้องถิ่นให้มีราคาดีโดยอาศัยความกับ เอกชน ท้องถิ่น และประชาชนร่วมมือ

Advance
(Alignment)

การส่งเสริมให้เกิดการตั้งเป้าหมายท้าทาย และเกิดความร่วมมือ และนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการ

1. 3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง กรมที่ดิน,กรมสรรพากร

กรมพัฒนาที่ดิน (หน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน และ ภาคเครือข่าย เช่น อสม. หมอดินอาสา) มีการแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกร ผ่านการทำ crowd sourcing การระดมทุน และการสร้างแรงจูงใจ ให้บุคคลภายนอกและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม

**Significance
(Integration)**

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย
ก่อให้เกิดเครือข่ายความ
ร่วมมือทั้งภายในและ
ภายนอก ที่ส่งผลกระทบสูง
ที่สามารถแก้ปัญหาที่
ซับซ้อน

กรมสรรพากรได้มีการนำนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลจาก
กิจกรรม #hackatax มาพัฒนาต่อยอดร่วมกันกับ
ภาคเอกชนและดำเนินการทดสอบนวัตกรรม Tax Sandbox
เพื่อพัฒนาบริการของกรมสรรพากร

หมวด 1 การนำองค์การ



เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรม **ทุกระดับ** ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.4 คำนึงถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



Basic (A&D)

ติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

Advance (Alignment)

การใช้กลไกการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาอย่างทันกาล

Significance (Integration)

ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ ในการคาดการณ์ ผลกระทบ ระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

1. 4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- การประเมินและติดตาม โครงการ กระบวนการ และ ยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคม - การติดตามตัวชี้วัด ผลการดำเนินการ ขององค์กร อย่างต่อเนื่องและ รายงานผลต่อสาธารณะ ให้เป็นไปตามกฎหมายด้วยความเป็นธรรม	การติดตามรายงานผลกระทบ ผ่านกลไกการสื่อสารและ เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การ แก้ไขปัญหาอย่างทันการณ	- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในระยะสั้น และระยะยาวและผลกระทบที่มีต่อ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาวางแผนใน การขับเคลื่อนนโยบาย

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- ประเมินความเสี่ยงโครงการ กระบวนการ และ ยุทธศาสตร์ที่อาจผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง - เตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา เช่น การทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็น ทั้งก่อน/ระหว่าง/หลัง ดำเนินโครงการ ตอบ คำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะตามกฎหมาย กฏระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นและคำนึงถึงเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กำหนดตัวชี้วัดและติดตาม ผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจัดวางระบบการรายงาน ความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ ตามเป้าหมาย - รวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วน	- ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการเพื่อรายงานผลได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์ - สร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์	- ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิง - ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - ยุทธศาสตร์พื้นที่ - ยุทธศาสตร์ชาติ และ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม - มีการคาดการณ์เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์ เช่น Foresight Scenario , Policy Simulation Scenario Planning - นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์คาดการณ์ มากำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและสาธารณสุข

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

BASIC : ตัวอย่าง --

**Basic
(A&D)**

ติดตามตัวชี้วัดและผลการ
ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

มีการกำหนดตัววัดและกระบวนการในการรายงานติดตามผลของ
โครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ รวมทั้งโครงการที่มีผลกระทบต่อ
ประชาชนผ่านกลไกการติดตามรายงานผลและการตรวจราชการ
รวมทั้งการใช้จ่ายตามงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

ADVANCE : ตัวอย่าง --

Advance
(Alignment)

การใช้กลไกการสื่อสาร
และเทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อนำไปสู่การแก้ไข
ปัญหาอย่างทันกาล

ส่วนราชการได้มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามและรายงานผลที่ทันสมัยใช้งานง่าย

ตัวอย่างเช่น Framework ของการรายงานข้อมูลแบบ real time บนเว็บไซต์ของส่วนราชการการรายงานข้อมูลด้านทรัพยากรน้ำ การเพาะปลูกพืชหลักต่างๆ การเฝ้าระวังป้องกันโรค และมาตรการในการส่งเสริมตลาดมีการบูรณาการการตรวจติดตามร่วมกับทุกภาคส่วนและ เครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ปัญหาของแต่ละพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

Significance
(Integration)

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง --

ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ
ในการคาดการณ์ ผลกระทบ
ระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผล
เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม

การวิเคราะห์คาดการณ์สถานการณ์ การติดเชื้อโควิดประเทศไทย โดย
การ คาดการณ์ผลจากการล็อกดาวน์และ มาตรการต่อเนื่องกับจำนวนผู้
ติดเชื้อ นำไปสู่ข้อเสนอการกำหนดมาตรการต่างๆ เช่น วางแผนด้าน
เศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และการพัฒนาบริการ ด้านสาธารณสุข เป็นต้น

เจตนารมณ์ เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่**เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ** มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของ การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



Basic (A&D)

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ

Advance (Alignment)

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตและรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถขององค์การรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน



แผนครอบคลุมทุกส่วนชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก **เปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม** และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน

บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร โดยมีการใช้ทรัพยากรการใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4 การติดตามผลการแก้ไขปัญหา และการรายงานผล



การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

การวิเคราะห์และคาดการณ์ และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบายที่ตอบสนองได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่**เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ** มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของ การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที่

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



Basic (A&D)

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ

Advance (Alignment)

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตและรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถขององค์การรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2.1กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- กระบวนการวางแผน ยุทธศาสตร์ อย่างเป็นระบบ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุปันธกิจส่วนราชการโดยคำนึงถึงโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกันและรับฟัง ความเห็นของประชาชน - แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตและการขับเคลื่อนไปสู่องค์การดิจิทัล	- แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขึ้นขีดความสามารถขององค์กร และการสร้างนวัตกรรม ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว - แผนยุทธศาสตร์ที่สามารถ รองรับ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Disruptive Technology) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- วางแผนยุทธศาสตร์โดยคำนึงถึง ประโยชน์สุขประชาชน รองรับการ เปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อม ภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอก องค์กร/นอกประเทศ ความต้องการ ของประชาชน ที่เปลี่ยนแปลงไป - การปรับปรุงการให้บริการ ที่เชื่อมโยง ผลลัพธ์ และ ผลผลิตที่ตอบสนองต่อ กระบวนการ และโอกาส การเข้าถึง บริการอย่าง เท่าเทียมกัน - แนวทาง/ช่องทางการ สื่อสาร ถ่ายทอด ยุทธศาสตร์สู่ การปฏิบัติและแนว ทางการรับ ฟังความคิดเห็นของ ประชาชนโดยเปิดให้ประชาชนมีส่วน ร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	- การวิเคราะห์ความท้าทาย การ เปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมี ผลกระทบต่อการให้บริการ การ รับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและ ภาคประชาชน - การกำหนดยุทธศาสตร์ที่ ตอบสนองความท้าทาย และ รองรับ การเปลี่ยนแปลงสู่การเป็น องค์กร ดิจิทัล - การกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน ที่ ตอบสนองต่อการ เปลี่ยนแปลงใน อนาคต อันมี ผลกระทบต่อการให้ การบริการ การรับรู้ การเข้าถึง ของ ภาค ส่วนต่าง ๆ - การกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน รองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการ สร้างการ เปลี่ยนแปลง กระบวนการให้บริการกับประชาชน	- แผนยุทธศาสตร์ แผนงานที่ เพิ่มขีด ความสามารถของ องค์กร และการ สร้าง นวัตกรรม - สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน - สร้างนวัตกรรม ใหม่ ๆ ที่นำไปสู่ ประโยชน์สุขของ ประชาชน - การยกระดับการบริการให้ รวดเร็ว จับ ใจ ต้นทุนต่ำ เข้าถึงง่ายและเข้าถึงได้ ทุกที่ทุกเวลา

2.1กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

BASIC : ตัวอย่าง --

Basic
(A&D)

กระบวนการวางแผน
ยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ
ตอบสนองความต้องการ การ
ของประชาชนและบรรลุ
พันธกิจส่วนราชการ

มีคู่มือและกระบวนการในการกำหนด วิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าประสงค์ ที่ตอบสนองต่อ
ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย การบรรลุพันธกิจของ ส่วนราชการ มีแผนผัง/ตารางแสดง
แนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของส่วนราชการ มีแผนภูมิ การขับเคลื่อน
ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์
ทั้งระยะสั้นและผลระยะยาว

2.1กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

ADVANCE : ตัวอย่าง กรมที่ดิน,กรมสรรพากร

Advance (Alignment)

การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ

กรมพัฒนาที่ดิน

มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อรองรับและ คาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต ออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น (1ปี) ระยะกลาง (5ปี) และระยะยาว (20ปี) มีการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ด้าน สารสนเทศที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 6 ของกรมฯ ด้านพัฒนาองค์การสู่ ความเป็นเลิศ เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการ ดิจิทัลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และ พัฒนาดิจิทัล

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนอง ความท้าทายของส่วน ราชการ มีการคาดการณ์ การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และรองรับการขับเคลื่อนสู่ องค์การดิจิทัล

กรมสรรพากร

ขับเคลื่อนด้วยกลยุทธ์ D2DRIVE มุ่งสู่การเป็นองค์กรชั้นนำ ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลปรับปรุง กระบวนการ ครอบคลุม (Digital Transformation และ Data Analytics) โดยมีการทบทวนและ กำหนดวิสัยทัศน์ ใหม่เพื่อกำหนดทิศทางในการขับเคลื่อน องค์การและวางแผนยุทธศาสตร์บริหาร จัดเก็บภาษีให้เหมาะสมและทันต่อการ เปลี่ยนแปลง แรงต้อยอดในการพัฒนา เทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์ จากข้อมูลมายกระดับคุณภาพชีวิต ประชาชนและผู้เสียภาษี เพื่อให้ผู้เสียภาษี ได้รับการบริการทางภาษี อย่างทั่วถึงและจัดเก็บภาษีได้อย่างโปร่งใสเป็นธรรม

2.1กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

กรมที่ดิน

มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มขีด ความสามารถขององค์กรและการ สร้าง นวัตกรรม ได้แก่ การเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ทรัพยากรดินด้วยการสำรวจจำแนก ดิน วิเคราะห์ดิน และวางแผนการใช้ที่ดิน อย่างเป็นระบบ และยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาที่ดิน เชิงนวัตกรรม เช่น ผลิตภัณฑ์จุลินทรีย์ ระบบแผนที่เกษตร เพื่อการบริหารจัดการเชิงรุก ออนไลน์ (Agri-Map Online) การบริหารจัดการ พื้นที่เกษตรกรรม (Zoning by Agri-Map) ทำให้เกษตรกรลดต้นทุนเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรและเพิ่มรายได้ทำการเกษตรที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

กรมสรรพากร

จัดทำและขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์โดยการนำ Agile Methodology ประยุกต์ใช้กับการ กำหนดกลยุทธ์ D2DRIVE มุ่งสู่ เป้าหมายการจัดเก็บรายได้ให้ตรงเป้า ออกนโยบาย ภาษีให้ตรงกลุ่ม และ บริการผู้เสียภาษีให้ตรงใจ ตอบสนอง กับความต้องการของ ผู้เสียภาษี รองรับ ต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Disruptive Technology) โดยมุ่งเน้น การนำ Digital Transformation ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการและ การให้บริการผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่ม ขีดความสามารถขององค์กร รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่**เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ** มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของ การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและ ยุทธศาสตร์ชาติ



Basic (A&D)

กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

Advance (Alignment)

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

Significance (Integration)

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การกำหนดเป้าประสงค์และ ตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการทั้งระยะสั้นและระยะยาวรวมทั้งการสร้างการเปลี่ยนแปลงและถ่ายทอดสู่ระดับหน่วยงาน และบุคคล	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของ เป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่เกิดกับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว	มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง ระดับองค์การและผลกระทบ ทั้งทางตรงทางอ้อมที่ส่งผล ต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของประเทศ

2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้น และแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อ ยุทธศาสตร์ชาติ - มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและ รองรับการเปลี่ยนแปลง - กำหนดตัวชี้วัดและ เป้าประสงค์ที่ตอบสนองพันธกิจ ของส่วนราชการ การ เปลี่ยนแปลงและถ่ายทอดสู่ระดับหน่วยงานและบุคคล	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของ เป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่มีผลต่อ ยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	- วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงาน และเป้าประสงค์ที่วางไว้ - วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับ องค์การที่อาจเกิดขึ้น ที่อาจ ส่งผลกระทบผลต่อระบบ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ

2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

BASIC : ตัวอย่าง

**Basic
(A&D)**

กำหนดเป้าประสงค์และ
ตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจ
ในระยะสั้น ระยะยาวและ
สร้างการเปลี่ยนแปลง

มีตัวชี้วัดที่ตอบสนองเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

- ➔ ประสิทธิภาพในการ ดำเนินงานตามหลักภารกิจ พื้นที่/ ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด
- ➔ ตัววัดด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการ
- ➔ ตัววัดด้านศักยภาพในการเป็น ส่วนราชการที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา

2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

ADVANCE : ตัวอย่าง

Advance
(Alignment)

วิเคราะห์ผลกระทบของ
เป้าประสงค์และตัวชี้วัด
ทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อ
ยุทธศาสตร์ประเทศ

เป้าหมายในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเครือข่ายด้านการส่งออก

ผล : เกิดการขยายตัว ของตลาดใหม่ขึ้น และนำมาสู่การเพิ่มขึ้นของมูลค่า
การค้าระหว่างประเทศอีก xx%

การวิเคราะห์ผลกระทบจำนวนด้านมาตรการทางภาษีเพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโต
ทางเศรษฐกิจ

ผล : เกิดอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นร้อยละ yy ภายในปี พ.ศ. 2561

2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

SIGNIFICANCE : ตัวอย่างกรมสรรพากร

Significance
(Integration)

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างเป็นระบบที่อาจเกิดขึ้นจากทั้งปัจจัยภายนอกและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร โดยมีการดำเนินงานดังนี้

- กำหนดกลไกในการขับเคลื่อนการบริหารงานผ่านคณะกรรมการฯ ในการติดตามการจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามประมาณ
- จัดตั้งคณะกรรมการ ติดตามการจัดเก็บรายได้ฯ โดย วิเคราะห์ความเสี่ยง คาดการณ์ และ วางแผนเชิงรุกเป็นรายเดือนเพื่อ กำหนดเป้าหมายการจัดเก็บภาษีของ กรมฯ โดยใช้การวิเคราะห์ภาษีเงินได้ นิติบุคคล และภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นราย กิจการ (Data Analytics)
- จัดทำกลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพในการ จัดเก็บภาษีเพื่อขยายฐานภาษีและทำให้ธุรกิจปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีได้อย่าง ถูกต้อง โดยนำหลักการ OKR ต่อยอดในการเพิ่มประสิทธิภาพและ มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน Objective and Key Results มาใช้ ในการ ติดตามและคาดการณ์ผลการจัดเก็บภาษีอย่างต่อเนื่อง
- มีการนำเทคโนโลยี บล็อกเชน (Blockchain) มานำร่องใช้ในการให้บริการด้านการคืนภาษีแก่นักท่องเที่ยว และเชื่อมต่อ ข้อมูลของหน่วยงานรัฐและเอกชน ให้ผู้รับบริการได้รับเงินภาษีคืนสะดวกเร็วขึ้น

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่**เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ** มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของ การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง

2.3 แผนงานขับเคลื่อน ลงไปทุกภาคส่วน



Basic (A&D)

แผนครอบคลุมทุกส่วน
ชัดเจน มีการสื่อสารสู่การ
ปฏิบัติ

Advance (Alignment)

แผนเน้นประสิทธิภาพ
ทำน้อยได้มาก **เปิด**
โอกาสให้สร้างนวัตกรรม
และสร้างคุณค่าแก่
ประชาชน

Significance (Integration)

บูรณาการกับแผนงานด้าน
บุคลากร โดยมีการใช้
ทรัพยากรการใช้ข้อมูล
ร่วมกัน

2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุม ทุกส่วนงาน ชัดเจน และ สื่อสารสู่การปฏิบัติไปยังทุก กลุ่มทั้งภายในและภายนอกกว้างเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน รับฟังความคิดเห็นและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ ของส่วนราชการ ครอบคลุม ทุกส่วนงาน ชัดเจน และเปิด โอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่สร้างคุณค่าให้กับประชาชนคุณค่าแก่ประชาชน (Public value)	แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ ของส่วนราชการบูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและ การใช้ทรัพยากรที่รองรับการ เปลี่ยนแปลงและการใช้ข้อมูลร่วมกันเพื่อการประสานงานให้เกิดความสำเร็จ

2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
• แผนปฏิบัติการจะต้องรองรับรองรับยุทธศาสตร์ทุกด้าน ครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ ตอบสนองต่อความคาดหวังของ ประชาชน • ถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่าย ระดับพื้นที่ ทั้งภายในและ ภายนอกองค์กรและ เปิดให้ ประชาชนมีส่วนร่วม • มีความชัดเจน และสื่อสารสู่ การปฏิบัติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง • การเปิดโอกาสให้สร้าง นวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสร้างคุณค่าให้กับประชาชน • ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร การลดต้นทุน การปรับปรุง การให้บริการ สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน • การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แผนปฏิบัติการ • บูรณาการกับแผนด้านบุคลากรทั้งการ พัฒนาขีดความสามารถและ อัตรากำลัง • รองรับการเปลี่ยนแปลงด้าน เทคโนโลยี • สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกภาคส่วนและสร้างการมี ส่วนร่วมและใช้ ประโยชน์จาก เครือข่าย • เชื้อต่อการโอนย้ายภารกิจบางส่วนให้ ภาคเอกชน หรือภาค ส่วนอื่น ดำเนินการแทนดำเนินการแทน • ใช้ระบบดิจิทัลในการดำเนินงานและมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

BASIC : ตัวอย่าง --

Basic
(A&D)

แผนครอบคลุมทุกส่วน
ชัดเจน มีการสื่อสารสู่การ
ปฏิบัติ

- มีการตั้งคณะทำงานกลุ่มย่อยในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลัก
- มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน
- มีระบบการสื่อสารถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและ ภูมิภาค
- มีฐานข้อมูลร่วมกันภายในกรม/กระทรวง

2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

ADVANCE : ตัวอย่าง

มีแผนปฏิบัติการในการปรับปรุงประสิทธิภาพและการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาระบบการส่งใบคำร้องและการจองผ่านระบบออนไลน์เพื่อการลดเวลาการรอคอย การพัฒนาฐานข้อมูลเดียวเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำงานและความผิดพลาด การสื่อสารผ่านเครือข่ายบนเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความเร็วฉับไวในการเข้าถึงปัญหาการใช้แผนที่ GIS เพื่อติดตามแผนปฏิบัติการการควบคุมโรคที่เกิดขึ้นทั่วประเทศ เป็นต้น

Advance
(Alignment)

แผนเน้นประสิทธิภาพ
ทำน้อยได้มาก เปิด
โอกาสให้สร้างนวัตกรรม
และสร้างคุณค่าแก่
ประชาชน

กรมพัฒนาที่ดิน

ขับเคลื่อนแผนไปสู่ โดยใช้เครื่องมือ Individual Scorecard ถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับกรมไปยังทุกหน่วยงาน ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ระดับหน่วยงาน ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในหน่วยงานตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปสู่ระดับปฏิบัติงาน ถ่ายทอดและสื่อสารแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพและพัฒนาระบบการให้บริการที่เน้นการเข้าถึงของเกษตรกรในพื้นที่ให้ครอบคลุมพื้นที่ รวมถึงมีแนวทางการพัฒนาหมอดินอาสาให้เป็น Smart Volunteer Soil Doctor และใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard จัดการ องค์การให้มีความชัดเจนในการขับเคลื่อนแผนสู่การปฏิบัตินำไปปรับปรุงกระบวนการผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

แผนพัฒนาบุคลากรควรสอดคล้องและสนับสนุนความสำเร็จของ
แผนปฏิบัติการ

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

Significance
(Integration)

บูรณาการกับแผนงานด้าน
บุคลากร โดยมีการใช้
ทรัพยากรการใช้ข้อมูล
ร่วมกัน

กรมพัฒนาที่ดิน

มีการสร้างและพัฒนาความเข้มแข็งให้กับหมอดินอาสาและเกษตรกรภาคีเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในการใช้
ฐานข้อมูลดินมีการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือภายในส่วนราชการ นอกส่วนราชการ และเครือข่ายภาคเอกชนเพื่อให้
แผนปฏิบัติการประสบความสำเร็จ

การสร้างระบบเครือข่ายโรงพยาบาลในพื้นที่หรือโรงพยาบาลอื่นๆ ที่ไม่ได้อยู่ในสังกัดโดยมีการใช้ระบบดิจิทัลเพื่อความ
ร่วมมือในการส่งข่าวสารและส่งวัคซีนในกรณีขาดแคลนเพื่อการป้องกันโรคระบาดให้กับประชาชน

การบริหารจัดการพื้นที่เกษตรกรรม (Zoning by Agri-Map) โดยบูรณาการ ฐานข้อมูลร่วมกันของทุกหน่วยงานในกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์ เพื่อนำไปสู่ การวางแผนการทำงานร่วมกันเพื่อการบริหารจัดการเชิงรุกนำสู่การกำหนดนโยบายการ
ปรับเปลี่ยนในพื้นที่ไม่เหมาะสมทั้งในระดับส่วนกลางและภูมิภาค เกิดแรงจูงใจกับเกษตรกร ปรับเปลี่ยนการผลิตที่มีความ
พร้อม จากการชี้แจงและการทำความเข้าใจข้อมูลส่งผลให้การผลิตมีรายได้เพิ่มขึ้น

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่**เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ** มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของ การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที่

2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล



Basic (A&D)

การติดตามรายงานผลและ
การบรรลุเป้าหมายเชิง
ยุทธศาสตร์

Advance (Alignment)

การวิเคราะห์และคาดการณ์
และการปรับแผนให้ทันต่อ
การเปลี่ยนแปลง

Significance (Integration)

นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์
คาดการณ์ ไปออกแบบและ
กำหนดนโยบายที่ตอบสนอง
ได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การติดตามรายงานผล การดำเนินการตามแผน และการบรรลุเป้าหมาย เชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลสู่สาธารณะ (Open by default)	การนำเทคโนโลยีมา วิเคราะห์ และคาดการณ์ผลการดำเนินการตามแผนการแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Projection)	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการ เปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอก และการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลาเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive and effective)

2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
ระบบการติดตามรายงานผล ของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และ ยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้ - รายงานสถานการณ์บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ - เตรียมการแก้ไขปัญหากรณี ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ - การรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อ สาธารณะ	- สามารถปรับแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับผลที่เกิด - มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ ความเสี่ยงระดับองค์กร - ประมวลผล และแสดงผลด้วย เครื่องมือ BI Tools และ Dashboard - มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	- มีการเตรียมความพร้อมและมี ความคล่องตัวต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง - มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อ ปรับแผนให้ทันเวลาและเกิด ผลลัพธ์ที่ดี - มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อ ปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดี

2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ

Basic
(A&D)

BASIC : ตัวอย่าง --

การติดตามรายงานผลและ
การบรรลุเป้าหมายเชิง
ยุทธศาสตร์

มีระบบการติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ โดยมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจได้ว่าจะสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะผ่านการรายงานผลตัวชี้วัดบนเว็บไซต์ของส่วนราชการหรือรายงานประจำปี

2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ

Advance
(Alignment)

ADVANCE : ตัวอย่าง

การวิเคราะห์และคาดการณ์
และการปรับแผนให้ทันต่อ
การเปลี่ยนแปลง

ตัวอย่างเช่น จังหวัดมีค่าเป้าหมายของรายได้จากนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นปีละ xx% ทุกปีในแผนพัฒนา 5 ปีข้างหน้า แต่จากการวิเคราะห์ผลในปีล่าสุด พบว่า มีการเติบโตเกินกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้กว่า 50% จังหวัดได้มีการปรับเปลี่ยนค่าคาดการณ์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นและได้ปรับค่าการคาดการณ์ใหม่รองรับ รวมทั้งการสื่อสารให้ทุกส่วนราชการและภาคเอกชนได้ปรับให้สอดคล้อง ทั้งนี้เพื่อการเตรียมการรองรับการเติบโตที่จะเกิดขึ้น

กรมบังคับคดี
ติดตามและประเมินผลการดำเนินการด้วยการนำระบบการรายงานผลผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ ได้แก่ ระบบ G-Chat ระบบ Intranet และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละระดับ โดยสามารถรายงานข้อมูลและผลการดำเนินงานไปยังผู้บริหารระดับสูงผ่านระบบติดตามทางระบบสารสนเทศ (Intranet) แบบ Real-Time เพื่อใช้ในการทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการ ตลอดจนการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

กองทัพเรือ
กำหนดแนวทางการวัดปฏิบัติการทางทหาร โดยดำเนินการ ผ่านระบบควบคุมบังคับบัญชาและสั่งการ (C5ISR) โดยรวบรวมข้อมูลจาก หน่วยปฏิบัติต่าง ๆ มาวิเคราะห์แสดงผลและตัดสินใจได้อย่างถูกต้องรวดเร็วในการใช้อาวุธและการค้นหาพิสัยอันตรายภัยคุกคาม

2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ

มีการรายงานข้อมูลจากส่วนงานต่างๆ อย่างรวดเร็ว เข้าถึงง่าย มีการวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ที่อาจมีผลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ส่วนราชการเองต้องมีความคล่องตัวในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง เช่นแนวโน้มของการโจมตีทางไซเบอร์ การปรับลดของอัตราแลกเปลี่ยนที่อาจส่งผลต่อการส่งออก เป็นต้น ส่วนราชการควรวิเคราะห์และเตรียมแผนเชิงรุกเพื่อการรับมืออย่างมีประสิทธิภาพ

Significance
(Integration)

นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์
คาดการณ์ ไปออกแบบและ
กำหนดนโยบายที่ตอบสนอง
ได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

กรมสรรพากร

จัดการและวิเคราะห์ข้อมูลในงานที่รับผิดชอบเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ เก็บภาษีและการให้บริการ (Data Analytics) ส่งการนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย/มาตรการที่สำคัญ

กรมสอบสวนคดีพิเศษ

มีระบบรายงานมีผลการปฏิบัติงาน ข่าวสารของกรมฯ ผ่านแอปพลิเคชัน “DSI” โดยมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุกที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบาย/แผน รวมถึงระบบ DSI Case Intelligence : CI ในการติดตามและคาดการณ์ผลคดีพิเศษ รวมถึงมีระบบ PMS ในการติดตามและรายงานผลตามแผนปฏิบัติราชการ เพื่อจัดทำแผนการจัดการเชิงรุกด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง การปฏิบัติการตรวจค้น ปิดล้อม จับกุมผู้ต้องหา หรือค้นหาหลักฐานพยาน เป็นต้น

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง



Basic (A&D)

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง

Advance (Alignment)

ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ค้นหาความต้องการ และความคาดหวังใหม่

Significance (Integration)

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน



การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาเชิงรุก

บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผนและการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม



การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์



มีช่องทางเป็นมาตรฐานและกระบวนการจัดการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทันการ จัดการได้ และต้องสร้างความพึงพอใจ

ตอบสนองข้อร้องเรียนและใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารตอบสนองและสร้างความผูกพัน (engaged citizen)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อ การบริการและการเข้าถึง



Basic (A&D)

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนอง
ความต้องการที่แตกต่าง

Advance (Alignment)

ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์
ค้นหาความต้องการ และ
ความคาดหวังใหม่

Significance (Integration)

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและ
ภายนอกเพื่อวางนโยบาย
เชิงรุกทั้งปัจจุบันและ
อนาคต

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่ แตกต่าง (Customer centric)	การใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อ ค้นหาความต้องการและความ คาดหวังของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเพื่อตอบสนองความ ต้องการ ประชาชนที่แตกต่างได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ (Digital technology, Customer centric)	การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยี สารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอก (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบาย เชิงรุกในการตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งปัจจุบันและอนาคต (Actionable policy solution)

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
นำข้อมูลและสารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ จาก ช่องทางต่างๆ เช่น ผล สำนวจความพึงพอใจ แบบสอบถามความคิดเห็น การประชุม รวบรวมความ คิดเห็นจากภายใน องค์กร/ ภายนอกองค์กร/ และ ฐานข้อมูลของส่วนราชการ	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ/ ดิจิทัล และช่องทางการสื่อสาร รูปแบบใหม่ๆ รวมทั้ง BIG DATA เช่นการเข้าถึงบริการ ผ่าน เครื่องมือ Social Listeningหรือ Google Trend	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และ สารสนเทศ จากภายในและ ภายนอกองค์กรเพื่อ - วิเคราะห์และเข้าใจความ ต้องการ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการ และผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย - วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลง - กำหนดนโยบายเชิงรุกใน การ ตอบสนองความ ต้องการ - นำข้อมูลที่ได้ ไปใช้ในการ ปรับปรุง งานบริการ

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ

BASIC : ตัวอย่าง --

Basic
(A&D)

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนอง
ความต้องการที่แตกต่าง

มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวิธีการการรับฟังและการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุมระดมความคิดเห็น แบบสอบถาม อบรม สัมมนา เว็บไซต์ เป็นต้น และนำมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เช่น การประชุมระดมความคิดเห็น แบบสอบถาม อบรม สัมมนา เว็บไซต์ เป็นต้น และนำมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ

Advance
(Alignment)

ADVANCE : ตัวอย่างกรมพัฒนาชุมชน

ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์
ค้นหาความต้องการ และ
ความคาดหวังใหม่

กรมพัฒนาชุมชน

มีการออกแบบ วิธีการ และช่องทางในการรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางการดำเนินงาน : ดำเนินการเชิงรุกในการสำรวจและรับฟังเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ผ่านเครื่องมือ Social listening ในการรับฟังความคิดเห็นของชุมชน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผล : เกิดการ เปลี่ยนแปลงนโยบายเชิงรุกสู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่ของการปรับปรุงงานบริการสินค้า OTOP ที่ตอบสนองกับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการในอนาคตและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ

Significance
(Integration)

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและ
ภายนอกเพื่อวางนโยบาย
เชิงรุกทั้งปัจจุบันและ
อนาคต

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

กรมควบคุมโรค

แนวทางการดำเนินงาน : ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในด้านการเฝ้าระวัง และตรวจจับโรคและภัยสุขภาพจากฐานข้อมูลและแนวโน้มการเกิดภัยต่างๆ มาใช้กำหนดแนวทางในการเฝ้าระวังใน 5 มิติ และวางมาตรการการรับฟัง ให้ครอบคลุมและทันการณ์ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ด้วยวิธีการที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่ม

วัตถุประสงค์ : เตรียมการตอบโต้ภาวะโรค และภัยสุขภาพได้ทันต่อเหตุการณ์

กรมศุลกากร

ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศวิเคราะห์แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นทั้งบริบท ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศสู่การพัฒนาระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สามารถติดตามสถานะการให้บริการของหน่วยงานได้ทุกที่ ทุกเวลาแบบ Real time

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และ สร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.2 การประเมินความ พึงพอใจและความผูกพัน



Basic (A&D)

การประเมินความพึงพอใจ
และความผูกพัน ของกลุ่ม
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียหลัก

Advance (Alignment)

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนอง
ความต้องการ และ
แก้ปัญหาเชิงรุก

Significance (Integration)

บูรณาการกับฐานข้อมูล
แหล่งอื่นเพื่อการวางแผน
และการสร้างนวัตกรรมใน
การให้บริการ

3.2 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักอย่างเท่าเทียมกันตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุง กระบวนการทำงาน	การใช้ผลการประเมินความ พึ่งพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และแก้ปัญหาในเชิงรุก	การบูรณาการข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน กับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ และการสร้างนวัตกรรมในการ ให้บริการ

3.2 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
ประเมินความพึงพอใจและ ความผูกพันในรูปแบบที่ เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองต่อความคาดหวัง/ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของ การเข้าถึงบริการสาธารณะของทุกกลุ่ม เช่น การให้บริการทัน การณ์ พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่างๆ เป็นต้น	นำผลการประเมินความ พึงพอใจและความผูกพันมา วิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสใน การปรับปรุงและแก้ไขปัญหา เชิงรุก	บูรณาการข้อมูลจากผลการ สัมภาษณ์ ฐานข้อมูลกลุ่ม ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากแหล่งอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาคความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้นและ เป็นแนวทางในการ วางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม

BASIC : ตัวอย่าง --

**Basic
(A&D)**

การประเมินความพึงพอใจ
และความผูกพัน ของกลุ่ม
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียหลัก

รูปแบบการประเมินความพึงพอใจอาจดำเนินการได้หลากหลายตามความเหมาะสม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมทุกภารกิจ โดยกำหนดวิธีการที่เหมาะสมและความสะดวก ได้แก่ การสอบถาม ผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-Mail การรับฟัง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ นำผลที่ได้มาปรับปรุงบริการทั้งเร่งด่วนและการแก้ไข ภาวะเบี่ยงบที่เกียวข้อง

3.2 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ADVANCE : ตัวอย่าง

Advance
(Alignment)

ความผูกพันควรวัดในมิติของการปฏิบัติมากกว่าความรู้สึก เช่น ส่วนราชการมีการประเมินผลจากความพึงพอใจเกี่ยวกับพันธู์พืชที่ส่งเสริมแก่เกษตรกร พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แต่จากการสำรวจพบว่าเกษตรกรไม่ได้นำพันธู์ไปปลูก (ความผูกพัน) ส่วนราชการจะต้องค้นหาเพื่อเข้าใจสาเหตุและวางแนวทางในการแก้ไขปัญหาเชิงรุก เช่น สร้างกลไกทางการตลาดสร้างเครือข่ายผู้จำหน่ายกับกลุ่มเกษตรกรเป็นต้น

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนอง
ความต้องการ และ
แก้ปัญหาเชิงรุก

สป.สธ. ใช้ระบบการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพัน

ซึ่งในการออกแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปวางแผน ปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรม รวมถึงได้ประเมินช่องว่างการปฏิบัติงานกับมาตรฐานบริการ (GAP)

โดยมีมาตรการเชิงรับในการพัฒนาระบบสารสนเทศในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดระยะเวลาและรอคอย และมีมาตรการเชิงรุกในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยการใช้ระบบการให้คำปรึกษาออนไลน์ผ่านระบบบริการแพทย์ทางไกล และบูรณาการข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่

Significance
(Integration)

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

บูรณาการกับฐานข้อมูล
แหล่งอื่นเพื่อการวางแผน
และการสร้างนวัตกรรมใน
การให้บริการ

กรมปศุสัตว์

ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของหน่วยงานภายในกรมฯ มาวิเคราะห์ และนำไปใช้สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงเพื่อยกระดับ คุณภาพการให้บริการ เช่น การพัฒนาระบบ e-Service ซึ่งบูรณาการกับ ฐานข้อมูลทะเบียนสัตว์แห่งชาติ (NID) อำนวยความสะดวกและลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนที่ยุ่งยากต่อการติดต่อของผู้ประกอบการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และ สร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

Basic
(A&D)

Advance
(Alignment)

Significance
(Integration)

3.3 การสร้างนวัตกรรม การบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม



การปรับปรุงบริการที่
ตอบสนองความต้องการ
และความคาดหวังของกลุ่ม
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียหลัก

ปรับปรุงกระบวนการและ
สร้างนวัตกรรมที่ตอบสนอง
ความต้องการในภาพรวม
และเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมที่สามารถ
ออกแบบการให้บริการ
เฉพาะบุคคล

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการ ที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การสร้างนวัตกรรมบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้ง ภาพรวมและเฉพาะกลุ่มค่านึงถึงโอกาสความเท่าเทียมของทุกกลุ่ม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Customer groups and segments)	การสร้างนวัตกรรมบริการ ที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้ (Personalized /Customized service)

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการ ที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- มีกระบวนการในการ ทบทวนและการปรับปรุงการ บริการอย่างต่อเนื่อง - มีช่องทางการสื่อสาร ที่สามารถเข้าถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก - มีการถ่ายทอดไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุก พื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่าง จริงจัง	สร้างนวัตกรรมการให้บริการ ใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการภาพรวมและความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการ เฉพาะให้สามารถเข้าถึงการ บริการได้ คำนึงถึงโอกาส ความเท่าเทียมกัน	- การสร้างนวัตกรรมการ ให้บริการที่มีความคล่องตัวเอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service) - การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการ ที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ

BASIC : ตัวอย่าง --

Basic (A&D)

การปรับปรุงบริการที่
ตอบสนองความต้องการ
และความคาดหวังของกลุ่ม
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียหลัก

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.)

มีการเรียนรู้และปรับปรุงรูปแบบการบริการและกลไกการสนับสนุนที่เหมาะสมกับ
กลุ่มผู้พิการที่มีความต้องการเฉพาะและถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างลึกซึ้ง
ในความต้องการของผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้พิการ

เช่น การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารการได้ยิน ตลาดอาชีพออนไลน์สำหรับผู้พิการ เป็นต้น

Advance
(Alignment)

ADVANCE : ตัวอย่าง

ปรับปรุงกระบวนการและ
สร้างนวัตกรรมที่ตอบสนอง
ความต้องการในภาพรวม
และเฉพาะกลุ่ม

การพัฒนาโปรแกรมการคำนวณภาษีส่วนบุคคล
เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถทำการคำนวณด้วยตัวเอง
ก่อนชำระมีการชำระและคืนภาษี

Significance
(Integration)

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

สร้างนวัตกรรมที่สามารถ
ออกแบบการให้บริการ
เฉพาะบุคคล

การบริการเฉพาะบุคคลที่ออกแบบได้

เช่น

การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาที่ผู้เรียนในวัยทำงานสามารถออกแบบ
ตามความต้องการและความสะดวกของตนเอง ตลอดจนการเลือก
เรียนในเวลาที่ตนเองต้องการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.4 กระบวนการ แก้ไขข้อร้องเรียนที่ รวดเร็วและสร้างสรรค์



Basic (A&D)

มีช่องทางเป็นมาตรฐาน
และกระบวนการจัดการรับ
ข้อร้องเรียนอย่างเป็น
ระบบ และมีมาตรฐาน

Advance (Alignment)

กระบวนการจัดการ
ข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทัน
การณ์ จัดการได้ และต้องสร้าง
ความพึงพอใจ

Significance (Integration)

ตอบสนองข้อร้องเรียนและใช้
เทคโนโลยีในการสื่อสาร
ตอบสนองและสร้างความ
ผูกพัน (engaged citizen)

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสมกับลำดับความสำคัญ ของเรื่อง (Service level Agreement: SLA)	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันการณ์ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างสรรค์ และเรียกความเชื่อมั่นและสร้างความผูกพันของผู้รับบริการเพื่อสร้าง

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- มีช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก และมีประสิทธิผล - มีมาตรฐานการจัดการ ข้อร้องเรียน และการตอบสนอง กลับต่อข้อร้องเรียน (Response) ที่สอดคล้องลำดับความสำคัญของเรื่อง	- มีการตอบสนองกลับต่อข้อ ร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย ในการทำงานและการแก้ปัญหา ในเชิงรุก (Response and React) - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อการจัดการข้อเรียนของ หน่วยงาน	- ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ รับข้อ ร้องเรียน และการ ตอบสนองข้อ ร้องเรียนเบื้องต้น - การใช้กระบวนการในการ แก้ปัญหา ในเชิงสร้างสรรค์

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

BASIC : ตัวอย่าง --

Basic
(A&D)

ส่วนราชการต้องจัดให้มีช่องทางและระบบการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือร้องเรียนโดยมีการแยกลำดับความสำคัญตามแหล่งที่มา มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับและแก้ไขตามความสำคัญของเรื่องที่ร้องเรียน

มีช่องทางเป็นมาตรฐาน
และกระบวนการจัดการรับ
ข้อร้องเรียนอย่างเป็น
ระบบ และมีมาตรฐาน

ช่องทางที่มีประสิทธิภาพหรือช่องทางที่เกิดการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ การให้บริการ Call Center หรือช่องทางมาตรฐานการรับเรื่องราวร้องเรียน เช่น อีเมล หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น

กรมสรรพสามิตมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน 10 ช่องทาง ได้แก่ สายด่วน 1713 หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป Email Facebook Line เบอร์โทรศัพท์ เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่ ตั้รับฟังความคิดเห็นและร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานเว็บไซต์กรมสรรพสามิต ตั้ ปณ 10 และศูนย์บริการประชาชน เป็นต้น

กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 9 ช่องทาง โดยจัดทำมาตรฐาน (Flow Chart) และ พัฒนา "ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนแจ้งเบาะแส" และ "ระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน" เพื่อติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน (tracking) ได้ผ่านทางเว็บไซต์ กสพ. และ Application DSI โดยปรับลดระยะเวลาดำเนินการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

ADVANCE : ตัวอย่าง

Advance
(Alignment)

การรายงานสถิติการร้องเรียนและการบริการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงประเด็นปัญหา รวมทั้งสถิติในการตอบข้อสงสัย และจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข หรือ สถานะการณแก้ไขปัญหา ผ่านการแจ้งกลับโดยเครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างทันท่วงที มี QR code สำหรับรับเรื่องร้องเรียนทั้งในระดับอำเภอและจังหวัดที่ส่งตรงถึงผู้ว่าราชการจังหวัดผ่านทาง Facebook ของผู้ว่าราชการจังหวัด

กระบวนการจัดการ
ข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทัน
การณ์ จัดการได้ และต้องสร้าง
ความพึงพอใจ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ออกแบบวิธีการและช่องทางต่าง ๆ ในเชิงรุก ได้แก่ ระบบประชาสัมพันธ์ สังเกตจากการตรวจแรงงาน

ออกแบบวิธีการและช่องทางต่าง ๆ ในเชิงรับ ได้แก่ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านทางโทรศัพท์ E-mail Facebook และ Application line ของกลุ่มเครือข่ายแรงงานด้านต่าง ๆ แล้วนำผลการรับฟังมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาปรับปรุงผลผลิตและการบริการ

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

Significance
(Integration)

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

ในการแก้ไขปัญหาให้ทันการณ์และสร้างความเชื่อมั่นให้กลับคืนมาต้องอยู่บนพื้นฐานของการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในปัญหาและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนอาศัยความร่วมมือและการค้นหาหนทางแก้ไขร่วมกันและการสื่อสารที่ทันการณ์

ตอบสนองข้อร้องเรียนและใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารตอบสนองและสร้างความผูกพัน (engaged citizen)

กรมสรรพากร

มีวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มสรุปปัญหาและเร่งแก้ไขดำเนินการ และปรับปรุงเว็บไซต์กรมฯ ใหม่ ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีและผู้รับบริการผ่านแนวคิด

“เข้าถึงง่าย สบายตา เป็นสากล”

สามารถตรวจสอบสถานะการขอคืนภาษีโดยไม่ต้องรอให้เรียกตรวจเอกสาร ลดข้อร้องเรียน โดยการใช้เทคโนโลยี AI ในการตอบสนอง เช่น Chatbot ตอบคำถามเบื้องต้น เกิด Engage Citizen เช่น กรมสรรพากรพัฒนาน้องอารี Chatbot ในการให้บริการตอบปัญหาด้านภาษีอากร ออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ เช่น

- ความร่วมมือกับคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติในการออกกฎหมายยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับผู้พิการซึ่งเป็นคนต่างด้าวที่มีหนังสือรับรองความพิการจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
- การอำนวยความสะดวกในการขอคัดแบบแสดงรายการภาษีของชาวต่างชาติเพื่อขอต่อวีซ่าในประเทศไทยกับ สตม. สะดวกและรวดเร็วขึ้น

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ **ทันเวลา และเชิงรุก** มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลใน **เชิงจริยธรรม** มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ **ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ**

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ 		การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย	การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอ
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ เพื่อการแก้ปัญหา 		การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ	เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์	เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์และสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับ
4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล 		การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด	วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม	นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน
4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ 		การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ตามมาตรฐานกำกับข้อมูล (Data Governance)	มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน	เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลข้ามหน่วยงาน เพื่อใช้ในการตัดสินใจ และใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้



เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ

4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ



Basic (A&D)

การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

Advance (Alignment)

ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย

Significance (Integration)

การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชน โดยไม่ต้องร้องขอ

4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การวางแผนและการรวบรวม ข้อมูล และตัววัดทั้งในระดับปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient Use of Performance Measures)	ระบบการจัดการข้อมูล และสารสนเทศ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือพร้อมใช้ และ เอื้อให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ต่อประชาชน (Quality and availability of data and information)	การจัดให้ข้อมูลและสารสนเทศ ที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานภายนอก รวมทั้งภาคประชาชนสามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอจัดวางระบบรายงานความก้าวหน้า และผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย (Public data portal)

4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมาเหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- รวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ - นำข้อมูลมาใช้ในการติดตาม รายงาน และประเมินผล - นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล จัดวาง ระบบการรายงาน ความก้าวหน้า และผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย	- ระบบการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพคำนึงถึงผู้ใช้งาน ทั้งภายในและภายนอก - เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ ประชาชนได้ รับทราบอย่างสม่ำเสมอ	- การกำหนดข้อมูลที่ต้อง เปิดเผยต่อสาธารณะได้ - ช่องทางการเปิดเผยข้อมูล ที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย - การดำเนินการอยู่บนพื้นฐานการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชน

4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก

BASIC : ตัวอย่าง --

Basic
(A&D)

การวางแผนและรวบรวม
ข้อมูลและตัววัดทุกระดับ
โดยใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศ

กระทรวงพลังงาน

มีการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ และตัววัดเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- (1)กลุ่มที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ และ
- (2)กลุ่มที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานประจำโดยตัววัดทั้งหมดมีการปรับให้สอดคล้องเพื่อใช้ในการติดตามสถานการณ์ประเมินผลและเป็นศูนย์ข้อมูลด้านพลังงานของประเทศ

กระทรวงพลังงานสร้างความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ทันเวลาด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ปลอดภัยคำนึงถึงคุณภาพเพื่อรองรับการทำงานในการกำหนดตัววัดเชิงยุทธศาสตร์กระทรวงฯมีเกณฑ์พิจารณาตัวชี้วัดที่เข้มข้นสามารถวัดผลได้ต่อเนื่องรวมทั้งเป็นตัวชี้วัดที่ใช้ในระดับสากลเพื่อให้สามารถเทียบเคียงความสำเร็จได้

4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก

Advance
(Alignment)

ADVANCE : ตัวอย่าง

ระบบจัดการข้อมูล
มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย
น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย

กรมศุลกากร

ได้กำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งานเป็น 4 ลักษณะ คือ

- (1)ระบบข้อมูลในการบริการ เช่น ระบบพิธีการศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- (2)ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบ Warning System ระบบสถิติการนำเข้า/ส่งออก
- (3)ระบบบริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ประกอบการค้า ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทาง Internet
- (4)(ระบบ National Single Window เพื่อเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลแบบบูรณาการ เพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจากการติดต่อเพียงจุดเดียว เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของและผู้ประกอบการขนส่งสามารถส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนลดความผิดพลาดและลดการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่าอีกทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับทุกหน่วยงานทั้งภาคเอกรัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศได้อย่างรวดเร็วแบบครบวงจร

4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

Significance
(Integration)

การจัดให้มีข้อมูลและ
สารสนเทศที่มีประโยชน์
ต่อประชาชน
โดยไม่ต้องร้องขอ

กระทรวงสาธารณสุข
มีการนำเสนอสถิติของผู้รับบริการ และด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายรวมทั้ง
ฐานข้อมูลด้านประกันสุขภาพจําแนกตามพื้นที่ เป็นต้น

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพผลทั่วทั้งองค์กร วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ

Basic
(A&D)

Advance
(Alignment)

Significance
(Integration)

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุก ระดับ เพื่อการแก้ปัญหา



การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล
และตัววัดเพื่อแก้ปัญหา
ในกระบวนการที่สำคัญ

เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา
และแก้ไขในเชิงนโยบาย
และการปรับยุทธศาสตร์

เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์
เพื่อคาดการณ์และ
สนับสนุนการตัดสินใจอย่าง
มีประสิทธิภาพในทุกระดับ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อการแก้ปัญหาในกระบวนการต่างๆ ในส่วนราชการ	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับ ยุทธศาสตร์	การเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ในทุกระดับของหน่วยงาน เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหานำไปสู่การคาดการณ์กำหนดนโยบาย หรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ และการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- การวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ - การบริหารจัดการข้อมูล - การเปรียบเทียบผลการดำเนินการตามค่าเป้าหมาย - การนำข้อมูลไปแก้ปัญหา ปรับปรุงกระบวนการสำคัญๆ (Re-active)	- นำผลการวิเคราะห์มาค้นหา สาเหตุของปัญหา และ คาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น - นำไปแก้ปัญหาในเชิง นโยบายและการปรับ ยุทธศาสตร์ (Pro-active) - การวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีค่า เทียบเคียงกับคู่เทียบ	- นำเทคโนโลยีมาใช้ในการ วิเคราะห์ และเชื่อมโยงผล ในทุกระดับทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน - นำผลการวิเคราะห์ไปสู่การ คาดการณ์ กำหนดนโยบายหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ และการตัดสินใจ - นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

Basic
(A&D)

BASIC : ตัวอย่าง --

การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล
และตัววัดเพื่อแก้ปัญหา
ในกระบวนการที่สำคัญ

กรมควบคุมโรค

มีการวิเคราะห์ข้อมูลและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยคณะกรรมการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ ในรูปแบบ Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายเพื่อวัดผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

Advance
(Alignment)

ADVANCE : ตัวอย่าง

เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา
และแก้ไขในเชิงนโยบาย
และการปรับยุทธศาสตร์

อัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จซึ่งเป็นตัววัดสำคัญของกรมสุขภาพจิต
จากการรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องสรุปว่ามาจากสาเหตุหลัก 4 กลุ่ม โดยเฉพาะ
สาเหตุจากโรคซึมเศร้า ซึ่งผู้ป่วยมักไม่แสดงอาการชัดเจนทำให้การเข้าถึงการ
รักษาพยาบาลมีระดับต่ำกรมฯได้นำมากำหนดเป็นโครงการวิจัยและพัฒนา
"ระบบดูแลเฝ้าระวังโรคซึมเศร้าระดับจังหวัด" ซึ่งเป็นระบบบริการที่เชื่อมโยงกับ
ทุกหน่วยบริการสาธารณสุข ทั้งระดับปฐมภูมิ ทติยภูมิและตติยภูมิทั่วประเทศ และมี
การพัฒนาต่อเนื่อง แบ่งเป็น 3 ระยะ จนอัตราการเข้าถึงบริการของผู้ป่วย
โรคซึมเศร้าเพิ่มขึ้นจาก 5.05% ในปี 2552 เป็น 48.5% ในปี 2559

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

Significance
(Integration)

กรมบัญชีกลาง กำหนดตัววัดที่สำคัญไว้ 4 ระดับสะท้อนถึงคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการใช้จ่ายเงินของภาครัฐในภาพรวมของประเทศ ตั้งแต่ระดับประเทศลงมา จนถึงระดับบุคคลในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามความก้าวหน้าของประเด็น การวัดผลดังกล่าว

กรมบัญชีกลางได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานทั้งระบบ เพื่อความถูกต้องรวดเร็ว และมีความพร้อมต่อการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล ผู้บริหารสามารถ ติดตามผลตัววัดในระดับประเทศในระบบ GFMS และ e- GP ผ่าน Smartphone ทำให้สามารถ ส่งการได้ทันท่วงทีรวมถึงช่วยกำหนดมาตรการในการกระตุ้นการเบิกจ่ายของส่วนราชการ

เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ เพื่อคาดการณ์และสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับ

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ใช้ระบบสารสนเทศในการสนับสนุนกระบวนการงาน 6 ด้าน และส่งต่อข้อมูลไปยังฐานข้อมูลกลางของกรม DMS Data Center ในการประมวลผลและสนับสนุนการตัดสินใจเชิงบริหารผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลและแก้ไขปัญหาและพัฒนานวัตกรรม เพื่อทดแทนการนำเข้าและสร้างประโยชน์ด้านการแพทย์และสาธารณสุข มีการถ่ายทอดความรู้ ให้เครือข่ายภาครัฐและเอกชนเพื่อนำไปเผยแพร่สู่ประชาชนในเชิงพาณิชย์ ช่วยให้องค์การต่าง ๆ ในภาครัฐสามารถจัดซื้อผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่พัฒนาโดยคนไทย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทิศทางองค์กร วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ **ทันเวลา และเชิงรุก** มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลใน **เชิงจริยธรรม** มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ **ปรับเปลี่ยนได้** ให้ทันต่อรูปแบบ

4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล



Basic (A&D)

การรวบรวมองค์ความรู้
อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการ
การเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด

Advance (Alignment)

วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูล
และองค์ความรู้จาก
ภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและ
สร้างนวัตกรรม

Significance (Integration)

นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุง
จนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ
บรรลุยุทธศาสตร์และการ
สร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน

4.3 การใช้ความรู้ และสติปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และมีเหตุผล

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอดการพัฒนาของส่วนราชการ	มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้นอกส่วนราชการเพื่อการแก้ไขปัญหาและสร้างนวัตกรรม	มีการวิเคราะห์และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศ และ ผลลัพธ์ที่ดีสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ และการบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น

4.3 การใช้ความรู้ และสติปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และมีเหตุผล

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- กระบวนการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่ เกี่ยวข้องกับการ ทำงานอย่างเป็นระบบ - นำข้อมูลมาวิเคราะห์และ รวบรวมไว้เพื่อ นำไปทำประโยชน์ต่อยอดการเรียนรู้ ภายในหน่วยงาน	- กระบวนการรวบรวมและ วิเคราะห์ ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ เชื่อมโยงกับ ข้อมูล สารสนเทศ และ องค์ ความรู้จากภายนอกองค์กร - นำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม	นำข้อมูลที่ได้จากการถอด บทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ สร้าง มาตรฐานใหม่ ที่นำไปสู่การบริการที่ ส่งมอบ มูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน และ กำหนดยุทธศาสตร์ใหม่ที่ส่งผล กระทบสูงต่อการแก้ไขปัญหารูปแบบ ใหม่ เป็นต้น

Basic
(A&D)

BASIC : ตัวอย่าง --

การรวบรวมองค์ความรู้
อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการ
เรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด

กรมบัญชีกลาง

มีองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างการบริหารพัสดุภาครัฐการบัญชีภาครัฐ
สวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ความรับผิดชอบทางละเมิด การตรวจสอบภายใน
กฎหมายการเงินการคลัง การเบิกจ่ายการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังโดย
จัดเก็บในรูปแบบของฐานข้อมูลเอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ มีการจัดการและ
ถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้กรมบัญชีกลางสามารถควบคุมดูแล
การใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดและให้คำปรึกษาแนะนำ
ตอบข้อหารือ แก่ส่วนราชการและบุคคลภายนอกได้

4.3 การใช้ความรู้ และสติปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และมีเหตุผล

ส่วนราชการหลายแห่งมีการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ ระหว่างกันจนเกิดการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ ได้แก่ ศูนย์บริการภาครัฐแบบ เบ็ดเสร็จ มี Application ระบบ การจราจรเชื่อมโยงเส้นทางหลวงแผ่นดินและทางหลวงชนบท ตลอดจน เส้นทางลัดต่าง ๆ และระบบความปลอดภัยเพื่อแก้ปัญหาสังคมเมือง

ADVANCE : ตัวอย่าง

Advance
(Alignment)

วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูล
และองค์ความรู้จาก
ภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและ
สร้างนวัตกรรม

สป.สธ. สร้างและจัดการความรู้ด้านสุขภาพทั้งในระดับกระทรวง กรม ระดับ
เขตสุขภาพ พัฒนาศูนย์ความรู้ผ่าน เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ระหว่างกรม กอง
หน่วยงานภายนอกและมหาวิทยาลัย รวมถึงเชื่อมโยงข้อมูลผู้ป่วยกับฐานข้อมูลกลาง
(Population Information Linkage Center) ร่วมกับ กรมการปกครอง สร้างนวัตกรรม
ซอฟต์แวร์ ระบบ Smart Health ID ในการอำนวยความสะดวกประชาชน และเชื่อมโยง
ระบบข้อมูลสุขภาพผ่าน ระบบ HDC on Cloud ให้หน่วยบริการ รายงานข้อมูลตลอดเวลา
และมีการ วิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่โดยใช้ เครื่องมือ Big Data Tools วิเคราะห์ และ
ประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว เชื่อมโยงเครือข่ายแบบปิด (Intranet) ไปยัง รพ. ทุกระดับ
ทั่วประเทศ เชื่อมโยง ข้อมูลคลังสุขภาพ กับ สปสช. สำนักงาน ประกันสังคม
กระทรวงศึกษาธิการ กรมการปกครอง กรุงเทพมหานคร ในการกำหนดสวัสดิการของรัฐ

4.3 การใช้ความรู้ และสติปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้ และมีเหตุผล

ส่วนราชการมีการส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศมีการสนับสนุนให้เกิด BP ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และ สร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ เช่น

- **แอปพลิเคชัน DLT GPS (กรมการขนส่งทางบก)** ในการติดตามรถโดยสารสาธารณะ และร้องเรียนรวมถึงเชื่อมโยงองค์ความรู้ในการพัฒนางานบริการให้เป็น e-Services เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลในการพัฒนา
- **ระบบงานประกอบการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก (DLT e-Transport License) ของ กรมการขนส่งทางบก** โดยร่วมมือกับพันธมิตร ได้แก่ สำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. (การสนับสนุนระบบรองรับการยื่นเอกสารแบบออนไลน์บนระบบ BizPortal) สพธอ. (การสนับสนุนมาตรฐาน วิธีการในการออกเอกสารในรูปแบบ e-License เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในเอกสารหลักฐานใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ว่าสามารถใช้ได้และมีผลทางกฎหมายเสมือนใบอนุญาตกระดาษทุกประการ)
- **กรมบัญชีกลาง** (การสนับสนุนการให้บริการชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบ e-Payment) เป็นต้น

Significance
(Integration)

นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุง
จนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ
บรรลุยุทธศาสตร์และการ
สร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

กรมควบคุมโรค

มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้เพื่อนำไปต่อยอดการเรียนรู้ในหน่วยงาน และมีการจัดการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบนำไปสู่การ แก้ไขปัญหาจนเกิดแนวปฏิบัติที่ดี เช่น

- การป้องกันการระบาดของโรคนำไปเป็นต้นแบบในการตอบโต้และ แก้ไขปัญหาโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญผ่านระบบบัญชาการเหตุการณ์ และศูนย์ ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC)
- พัฒนาระบบ TBCM เชื่อมโยงข้อมูลผู้ป่วยวัณโรค โดยวิเคราะห์ข้อมูล และอัตราความสำเร็จในการรักษาแบบเรียลไทม์

Significance
(Integration)

นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุง
จนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ
บรรลุยุทธศาสตร์และการ
สร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันท่วงที และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ



Basic (A&D)

การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ตามมาตรฐานกำกับข้อมูล (Data Governance)

Advance (Alignment)

มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน

Significance (Integration)

เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลข้ามหน่วยงาน เพื่อใช้ในการตัดสินใจ และใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบมีประสิทธิภาพและใช้งานได้

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การจัดทำมาตรการในการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) เช่น การทำ Data Catalog มาตรฐาน API โดยมีการกำหนด มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัย ของข้อมูลความเชื่อถือของข้อมูล และ มาตรฐานความปลอดภัยและ การเชื่อมโยงข้อมูล	มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง การ ป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์และ การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและ ภาวะฉุกเฉิน ที่มี ประสิทธิภาพ (Cybersecurity and BCM)	- การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้ง ภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการใช้งานที่เป็นที่ ประจักษ์ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ หน่วยงานอื่น ๆ - การใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีมาเพิ่ม ประสิทธิภาพของกระบวนการ ทำงาน ลดต้นทุน และการ รายงาน ผลได้ทันการณ์ และมี ประสิทธิภาพ (Efficiency and effectiveness)

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบมีประสิทธิภาพและใช้งานได้

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การดำเนินการ Data Governance ตามแนวทาง มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยแนวทาง การเปิดเผยข้อมูลเปิด ภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล ดังนี้ • การทำ Data Catalog • การกำหนดมาตรฐาน เช่น มาตรฐาน API มาตรฐานข้อมูลความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือของข้อมูล และ มาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล	• การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะ ถูกโจมตีทางไซเบอร์ • การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ • การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล และการ ปฏิบัติการบนไซเบอร์พร้อมทั้งแผนรองรับ	• การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน • การเชื่อมโยงระบบ ฐานข้อมูลทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้ที่เป็นที่ประจักษ์

BASIC : ตัวอย่าง --

Basic
(A&D)

การจัดการข้อมูลและ
สารสนเทศ ตามมาตรฐาน
กำกับข้อมูล (Data
Governance)

ส่วนราชการมีการ

- จัดทำมาตรฐานในการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) รองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล
- มีการวิเคราะห์ กระบวนการ และโอกาสในการพัฒนา รูปแบบการทำงาน
- การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับเทคโนโลยีมีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมรองรับ

โดยดำเนินการตามมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (Open Government Data Guideline) ได้แก่ การทำสถาปัตยกรรมข้อมูล การจำลองและการออกแบบข้อมูลการจัดเก็บ และการดำเนินการเก็บข้อมูลการบูรณาการและความสามารถในการทำงานร่วมกัน การบริหารจัดการเอกสารและเนื้อหาคุณภาพของข้อมูล เป็นต้น

ADVANCE : ตัวอย่าง

Advance
(Alignment)

มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน

สป.สธ.

- มีการบริหารจัดการระบบข้อมูลตามมาตรฐานสากล ISO 270001
- มีการพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพ (eHealth Strategy)
- มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงสาธารณสุข (ICT Master Plan) แผนแม่บทความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารแห่งชาติ ควบคุมตามหลักการ CIA 3 ประการ
- 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

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบมีประสิทธิภาพและใช้งานได้

การพัฒนา Mobile App. ที่สามารถตอบสนองผู้รับบริการ การ ออกแบบการติดตามงานในระบบเสมือนจริง การรายงานข้อมูลและ ระบบเตือนภัยแบบ real-time การ ติดตามแผนงานบนแผนที่ GIS ระบบ ธุรกิจแบบ e-Business มีระบบรายงานและสื่อสารกับประชาชนได้รวดเร็วใน แต่ละพื้นที่เป็นต้น

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

Significance (Integration)

การสร้างนวัตกรรมการให้บริการนำเข้าสู่ออกสัตว์น้ำผ่านระบบ เชื่อมโยงคำขอกกลางและระบบ สนับสนุนใบอนุญาตและใบรับรองผ่านอินเทอร์เน็ต (Fisheries Single Window: FSW) ผ่าน ระบบเชื่อมโยง เครือข่ายและข้อมูลในการตรวจสอบย้อนกลับสัตว์น้ำ (Tha iFlage Catch Certification System)

เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล ข้ามหน่วยงาน เพื่อใช้ในการ ตัดสินใจ และใช้ประโยชน์ อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักในการลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน/บริหารผ่านการ ให้บริการในรูปแบบ e-Services และมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากรแบบ Real-Time อำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการในการนำเข้าสู่ออกเครื่องจักรและวัตถุดิบในโครงการที่ได้รับการส่งเสริม และ การพัฒนาระบบ Single Window for Visa and Work Permit โดยขยายความร่วมมือในการเชื่อมโยง ข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการจัดหางาน ทำให้เป็นข้อมูล ขุดเดียวกัน เปลี่ยนแปลงรูปแบบใบอนุญาตการทำงาน (Work Permit) จากรูปแบบกระดาษเป็นแบบ ดิจิทัล

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ



Basic (A&D)

การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ

Advance (Alignment)

การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน

Significance (Integration)

นโยบายการจัดการบริหารงานบุคคลและเกิดความคล่องตัว เพื่อให้เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง high performer

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพคล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน

สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูล ที่พร้อมสนับสนุนการตัดสินใจ

สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูง ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ



สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม สร้างความร่วมมือ และความรับผิดชอบ

ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการดำเนินงานที่ดี

สร้างวัฒนธรรมของความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร และสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรม

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร



พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานรวมถึงด้านดิจิทัล

เพิ่มพูน สังสมทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ

พัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำ ให้มีความรอบรู้ ตัดสินใจ พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5.1 ระบบการจัดการ บุคลากรตอบสนอง ยุทธศาสตร์และสร้าง แรงจูงใจ



Basic (A&D)

การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ

Advance (Alignment)

การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน

Significance (Integration)

นโยบายการจัดการบริหารงานบุคคลและเกิดความคล่องตัว เพื่อให้เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง high performer

5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนององยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
ระบบการสรรหา ว่าจ้างบรรจุ และการจัดวางคนไปยังตำแหน่งงานที่ตรงกับความถนัดและความต้องการ	การจัดการด้านบุคลากรรองรับความก้าวหน้าของบุคลากร การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านทักษะหน้าที่ และลักษณะงานสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท และทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงตอบสนององยุทธศาสตร์ และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ประชาชน (High Performance)	นโยบายการจัดการด้าน บริหารงานบุคคลที่สนับสนุนการทำงานที่มีความคล่องตัวเพื่อให้เกิดผลงงานที่มีสมรรถนะสูง (high performer)

5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเหมาะสม - การรับบุคลากรเข้ามาทำงานต้องเป็น การนำบุคลากร ไปอยู่ที่ตำแหน่งที่ เหมาะสม	- การจัดการด้านบุคลากร รองรับ ความก้าวหน้าของ บุคลากร การ เปลี่ยนแปลงทั้ง ด้านทักษะ หน้าที่ และลักษณะงานเพื่อตอบโจทยกับ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายของ องค์กร - ระบบการประเมิน ประสิทธิภาพการ ทำงานของ บุคลากรทุกกลุ่มมีความ ชัดเจน โปร่งใส - เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถ วางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของ ตนเองและพัฒนาความสามารถของตน ใน ระยะยาว - สร้างกลไกให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ	มีการบูรณาการงานบริหาร บุคลากร กับการปรับปรุงการ ทำงานของทุก ๆ กระบวน ให้เกิดการทำงานที่มี ประสิทธิภาพสูงในการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรมการทำงาน เป็นทีม การจัดสรรอัตรากำลังคน การพัฒนา ทักษะของ บุคลากรให้เหมาะสม การปรับตัวของบุคลากรให้ ทันท่วงที ต่อ Digital Disruption ได้ อย่างทัน การณ์

Basic
(A&D)

BASIC : ตัวอย่าง --

การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อ
ประโยชน์สูงสุดของ
ระบบงานของราชการ

ในการวางแผนกำลังคนและการกำหนดตำแหน่ง

ควรสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว การเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการของ
ประชาชนและสภาพแวดล้อมในการแข่งขัน สำนวณสถานะการจ้างงานและความต้องการ
ประชาชนวิเคราะห์อัตรากำลัง กำหนดคุณลักษณะ ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ และคุณวุฒิ
เพื่อสามารถพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในระยะยาว

ตัวอย่างเช่น

กรมตำรวจ มีการวางแผนกรอบอัตรากำลังโดยนำเอาปัจจัยต่างๆเข้ามาพิจารณาได้แก่
นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงการคลัง แผนยุทธศาสตร์งบประมาณ และทรัพยากร
บุคคลที่มีและนำข้อมูลความต้องการมาวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 3 มิติเวลา คือ มิติ
ข้อมูลในอดีต มิติข้อมูลในปัจจุบันและมิติข้อมูลในอนาคตเพื่อจัดเตรียมอัตรากำลังให้
สอดคล้องกับปริมาณงาน รวมทั้งพัฒนากุศลกร

5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปสู่การวางแผนโดยกำหนดกรอบไว้ชัดเจนเพื่อให้แต่ละบุคคลวางแผน เส้นทางความก้าวหน้าของตนได้ตั้งแต่แรกเปิดโอกาสให้มีการย้ายสายงานมีระบบการประเมินผลที่ยุติธรรมและเปิดเผยมีการป้อนกลับเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนา มีการประมวลผลทั้งภาพรวมและรายกลุ่มเพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การบริหารงานบุคคล มีฐานข้อมูลด้านบุคลากรที่ครอบคลุมเพื่อดำเนินการวางแผนงานอาชีพและแผนสืบทอดตำแหน่ง

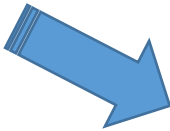
ADVANCE : ตัวอย่าง

Advance
(Alignment)

การจัดการด้านบุคลากร รองรับ
ความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลง
ทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน

นโยบายการจัดการด้านบุคลากรที่ส่งผลต่อการจ้างงานรูปแบบใหม่ เช่น **กองบัญชาการกองทัพไทย** กำหนดคุณลักษณะและขีดความสามารถของกำลังพลให้ตอบสนองต่อการกิจ ตามสมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ SMART ได้แก่

- เสียสละ (S)
- มีคุณธรรม (M)
- ดำรงความถูกต้อง พร้อมรับผิด (A)
- มุ่งมั่นผลสัมฤทธิ์ (R) และ
- ร่วมคิดทำงานเป็นทีม(T)



และมีการจัดทำแผนการบริหารตำแหน่งสำคัญผ่านเครื่องมือ Position Matrix การพิจารณาเกณฑ์และผลลัพธ์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) ในการเตรียมพร้อมบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการดำรงตำแหน่งในอนาคต รวมถึงมีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรอย่างเหมาะสม

5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

มีนโยบายการจัดการบุคลากรที่ปรับเปลี่ยนได้ทันกับสภาพแวดล้อม เช่น การลดขั้นตอนในการรายงานโดย อาศัยเทคโนโลยีการขยายกรอบในการตัดสินใจของหัวหน้างานในระดับพื้นที่สร้างกลุ่มงานที่ทำงานเพื่อแก้ปัญหาคร่อมสายงาน และการประสานงานในแนวระนาบ เป็นต้น

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

นโยบายการจัดการบริหารงานบุคคลและเกิดความคล่องตัว เพื่อให้เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง high performer ในการจ้างงาน (high performance) เช่น

Significance
(Integration)

นโยบายการจัดการบริหารงานบุคคลและเกิดความคล่องตัว เพื่อให้เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง high performer

กรมสรรพากร

มีนโยบายการบริหารงานบุคคลที่สนับสนุนการทำงานที่มีความคล่องตัว เพื่อให้เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง (high performer) ได้แก่

- เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนส่งเสริมพัฒนาตนเอง
- กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานอย่างสูงสุดและมีการมอบหมายงานที่ท้าทาย
- การยกย่องชมเชยเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และเป็นแบบอย่าง
- ส่งเสริมการประกวดผลงานนวัตกรรม
- ปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังให้ เหมาะสมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์



Basic (A&D)

สภาพแวดล้อมการทำงาน
ปลอดภัย คล่องตัว
สนับสนุนการทำงาน

Advance (Alignment)

สภาพแวดล้อมการทำงาน
ที่เอื้อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูล
ที่พร้อมสนับสนุนการตัดสินใจ

Significance (Integration)

สภาพแวดล้อมการทำงานที่
เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูง
ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ - สนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ - ร่วมกันทำงานให้เกิด ประสิทธิภาพ - เปิดให้ประชาชนเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน ทุกกลุ่ม - เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม ร่วมในการดำเนินงาน - มอบอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	การเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจภายใต้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมและการแก้ปัญหา เพื่อบรรลุแผนงานหลักขององค์กร	- สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อ ให้องค์กรเกิดสมรรถนะสูง ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก โดย ครอบคลุมในทุกมิติ ทั้ง กระบวนการ คน ระบบงาน และ เทคโนโลยี - การทำงานที่เป็นทีมที่มี สมรรถนะสูง มีความคล่องตัว และสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การสร้างบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Conducive Environment) ที่ - มีการมอบอำนาจและถ่าย โอนอำนาจ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม - มีประสิทธิภาพ ตอบสนอง ต่อความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย - มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ต่าง ๆ - เอื้อให้เกิดนวัตกรรม - เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะ	ส่วนราชการควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากร - ส่วนราชการควรสร้าง สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากร - เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุน การทำงานและการแก้ปัญหา - กล้าตัดสินใจ - ปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม กฎหมายด้วยความ เป็นธรรม ไม่ ละเมิดสิทธิของผู้อื่น	- การพัฒนาครอบคลุมทุกมิติ ไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะ สูงไปสู่องค์กรดิจิทัล - มีการทำงานเป็นทีมภายใน องค์กร - มีกระบวนการสร้างความ ร่วมมือกับเครือข่ายภาค ประชาชนและเอกชน ภายนอก ในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary)

BASIC : ตัวอย่าง --

**Basic
(A&D)**

สภาพแวดล้อมการทำงาน
ปลอดภัย คล่องตัว
สนับสนุนการทำงาน

การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมทั้งทางกายภาพ และ
บรรยากาศจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรมีสุขภาพกาย และ
สุขภาพใจที่ดี พร้อมทั้งจะสร้างสิ่งดีๆ ในการทำงาน อยากทุ่มเทและสร้าง
นวัตกรรมระบบต่างๆ

เช่น 5ส. ความปลอดภัย การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวก
ทำงาน การป้องกันโจรกรรม การปลูกจิตสำนึกและการรณรงค์เรื่องการรักษาองค์การ
ล้วนเป็นสิ่งที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

มีระบบการมอบอำนาจเพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่อย่าง
ทันต่วงที่มีกระบวนการขั้นตอนการตัดสินใจเกิดจากการฝึกปฏิบัติมีความชัดเจนในขอบข่ายอำนาจหน้าที่บุคลากรรู้ความเสี่ยงและรู้
ขอบเขตการตัดสินใจว่าอะไรปฏิบัติได้และควรปฏิบัติเมื่อไรส่งผลให้ลดขั้นตอนการทำงานและใช้เวลา

ADVANCE : ตัวอย่าง

Advance
(Alignment)

พัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อพัฒนาบุคลากรไปสู่ดิจิทัล รองรับการปรับเปลี่ยนจาก
ปัจจัย Analog เป็น Digital ในการเข้าถึงข้อมูลและนำไปสู่การตัดสินใจ

สภาพแวดล้อมการทำงาน
ที่เอื้อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูล
ที่พร้อมสนับสนุนการตัดสินใจ

กรมสรรพากร

- มีการทำงานเป็นทีมข้ามกลุ่ม/กอง/สำนักผ่านกระบวนการทำงานแบบ Agile Methodology พัฒนาระบบแจ้งเบาะแสแหล่งภาษี โดยดำเนินงานร่วมกับหลายหน่วยงาน ช่วยให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการกิจเร่งด่วน และมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาพร้อมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Cross Functional Team)
- พัฒนาระบบการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิดด้วยระบบการทำงาน Work From Home อำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ทำงานที่บ้านได้สะดวกมีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเข้มแข็งภายใต้การกำกับข้อมูลด้านความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศ
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่เอื้อให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดีต่อการทำงานที่คล่องตัว สะดวกและปลอดภัย

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

มีระบบการมอบอำนาจเพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กา เพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่อย่าง
ทันต่วงที่มีกระบวนการขั้นตอนการตัดสินใจเกิดจากการฝึกปฏิบัติมีความชัดเจนในขอบข่ายอำนาจหน้าที่บุคลากรรู้ความเสี่ยงและรู้
ขอบเขตการตัดสินใจว่าอะไรปฏิบัติได้และควรปฏิบัติเมื่อไรส่งผลให้ลดขั้นตอนการทำงานและใช้เวลา

ADVANCE : ตัวอย่าง

กรมควบคุมโรค

มีระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีเชื่อมต่อเป็นฐานเดียวใช้ในการ
เฝ้าระวังพยากรณ์โรค เช่น Application ทันระบาด, พิชิตลูกน้ำ
ยุ่งลาย, AIDS Zero Portal, NTIP (National Tuberculosis
Information Program), TAS (Tobacco & Alcohol
Surveillance), Chatbot Covid-19 และ App รู้กัน ทันโรค

Advance
(Alignment)

สภาพแวดล้อมการทำงาน
ที่เอื้อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูล
ที่พร้อมสนับสนุนการตัดสินใจ

เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่โดยบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อ
เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น ข้อมูลการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนจาก 3 ฐานข้อมูล
รวมถึงระบบรวบรวมข้อมูลสารสนเทศในการวัดผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยภายใน
และภายนอก เช่น ระบบการจัดการเชิงยุทธศาสตร์(ESM) บูรณาการร่วมกันหลายหน่วยงานและหลายสายงาน
สอดคล้องเชื่อมโยงและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

มีทีมงานภายในองค์กรที่ประสานความร่วมมือระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารอาจมีได้หลายระดับทั้งทีม ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และหน่วยงาน ต่างประเทศไปแก้ปัญหา เช่น ปัญหาด้านมนุษยธรรมและบรรเทาพิบัติภัย Humanitarian Assistance and Disaster Relief (HADR) เพื่อช่วยเหลือประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความร่วมมือ อาจประสานงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในลักษณะ Virtual Collaboration

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

Significance (Integration)

สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูงร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก

การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูงในทุกมิติ

กรมสรรพากร

- มีแผนพัฒนาบุคลากรให้เข้าถึง เทคโนโลยีและเตรียมพร้อม
- การทำงานเป็นทีมที่มีการข้ามกลุ่ม/ กอง/สำนัก ผ่านรูปแบบ Agile Methodology เอื้อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการ ดำเนินการภารกิจที่สำคัญและเร่งด่วน
- ระบบงานที่สร้างนวัตกรรมสร้างเครือข่ายในการทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญภายนอก
- สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายและหน่วยงานภายนอกทั้งในและ ต่างประเทศ ร่วมกันแก้ไขปัญหาด้านภาษีที่ซับซ้อน
- มีฐานข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของบุคลากรทุกระดับ
- มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการที่รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เช่น การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวด้วยเทคโนโลยี Blockchain ผ่าน Mobile Application เป็นที่แรกของโลกและการพัฒนาฐานข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลด้านภาษี เป็นต้น

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

Basic
(A&D)

Advance
(Alignment)

Significance
(Integration)

5.3 การสร้าง วัฒนธรรมการทำงาน ที่ดี และความร่วมมือ



สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ
เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม สร้างความ
ร่วมมือ และความรับผิดชอบ

ค้นหาปัจจัยที่สร้าง
ความผูกพัน ทุ่มเท
มีผลการดำเนินงานที่ดี

สร้างวัฒนธรรมของความ
ภูมิใจ และความเป็นเจ้าของ
ให้แก่บุคลากร และสร้างสรรค์
สู่การสร้างนวัตกรรม

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ และเปิดโอกาสในการสร้างความร่วมมือ และความรับผิดชอบ เพื่อนำเสนอความคิดริเริ่ม และสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์	การค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน ท่วมเท มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กร	การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่ บุคลากร (Public Entrepreneurship) และร่วมมือเพื่อนำพาองค์กรไปสู่การคิดริเริ่มนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ - มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และ ชำนาญ - การสร้างความร่วมมือการทำงานในทีม และรับผิดชอบใน งานที่เกี่ยวข้อง - จัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ - มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม	- มีระบบการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของ บุคลากร - นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความ ผูกพันของบุคลากรมาใช้ในการ สร้างให้เกิด แรงจูงใจ - มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ	สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ให้บุคลากร - มีทักษะในการคาดการณ์ อนาคต เพื่อรองรับ แนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงและทักษะในโลกอนาคต - มีแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ คือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ

มีการฝึกอบรมระเบียบวินัยและการปลูกฝังค่านิยมหลักให้กับบุคลากร เช่น ความกล้าหาญ มีการสร้างวัฒนธรรมขององค์กร โดยผู้บริหารเป็นผู้นำการ ถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กร เช่น Coaching Tips การฝึกอบรมในการสร้างนวัตกรรม และ โครงการประกวดนวัตกรรมและ Best Practices เป็นต้น สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเป็นมืออาชีพรองรับสถานการณ์ เช่น การปรับสภาพแวดล้อมในช่วง Work From Home (WFH)

BASIC : ตัวอย่าง --

กรมสรรพากร สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพผ่านการปลูกฝังค่านิยม เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อให้สามารถพัฒนา กระบวนการทำงานได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

กรมธนารักษ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพในการ รักษาการออกแบบเหรียญกษาปณ์การทำงานที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกันและ มีความรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างเป็น ระบบและมีประสิทธิภาพ

Basic (A&D)

สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ
เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม สร้างความ
ร่วมมือ และความรับผิดชอบ

กรมพัฒนาที่ดิน มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพและการมีส่วนร่วมและทุกภาคส่วนผ่านกลไกการขับเคลื่อน 4 ด้าน ครอบคลุมด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Smart Service) การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (Smart Utilization) ความสะดวกในการติดต่อ เข้าถึง การใช้การแบ่งปันข้อมูลร่วมกัน (Smart Connection) และการทำงานเป็นทีม สร้าง เครือข่ายความร่วมมือ (Smart Collaboration) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา และยกระดับด้านการวางแผนงบประมาณการพัฒนา ศักยภาพบุคลากร การสร้างความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกจากภาคีเครือข่ายการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัลและเทคโนโลยีพัฒนาที่ดินสมัยใหม่ตอบสนองความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นประโยชน์ของ ประชาชน

ADVANCE : ตัวอย่าง

Advance
(Alignment)

ค้นหาปัจจัยที่สร้าง
ความผูกพัน ทีมเท
มีผลการดำเนินงานที่ดี

มีกระบวนการในการค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
มีความคิดสร้างสรรค์พัฒนาและสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร
ปัจจัยเหล่านี้ อาจแตกต่างกันตามกลุ่มและระดับของบุคลากรมีการนำผล
วิเคราะห์ไปปรับปรุงนโยบายในการบริหารงานบุคคลสิ่งจูงใจปรับปรุง
สภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งเกื้อหนุนการทำงานต่างๆ ให้เกิดขึ้น

เช่น จากการสำรวจของบุคลากร 3 กลุ่ม พบว่า หนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
ในองค์กรของทั้ง 3 กลุ่ม คือโอกาสในการได้นำเสนอความคิดและได้รับการรับฟัง
นำไปสู่การสร้างกลไกการรับฟังและการนำเสนอความคิดที่เหมาะสมกับบุคลากรทั้ง 3
กลุ่มที่อาจแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมการทำงาน

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ

การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานภายใต้แนวคิดของการเป็น “ผู้ประกอบการรัฐกิจ (Public Entrepreneurship)” อยู่บนพื้นฐาน ของหลักคิดมีวัฒนธรรมการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ คล่องตัว คิดสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ๆ ประหยัด คุ่มค่า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคมและประชาชน

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

กรมสรรพากรกับการจัดเก็บภาษีคริปโตเคอเรนซี (Digital Currency) หรือการคาดการณ์อนาคตเกี่ยวกับการ รongรับ การเปลี่ยนแปลงของเงินดิจิทัล

Significance
(Integration)

สร้างวัฒนธรรมของความ
ภูมิใจ และความเป็นเจ้าของ
ให้แก่บุคลากร และสร้างสรรค์
สู่การสร้างนวัตกรรม

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร



Basic (A&D)

พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม
ทักษะ ความรู้ ในการ
ทำงานรวมถึงด้านดิจิทัล

Advance (Alignment)

เพิ่มพูน สัมสมทักษะ
ความรู้ ความเชี่ยวชาญ
ที่สำคัญต่อในสมรรถนะ
หลักองค์การ

Significance (Integration)

พัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำ
ให้มีความรอบรู้ ตัดสินใจ
พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่
ซับซ้อน และรองรับอนาคต

5.4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถก้าวหน้าทันเทคโนโลยีแก้ไขปัญหาสร้างความรอบรู้และ
ความมีจริยธรรม

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่สร้างคนให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรู้และทักษะใน การแก้ปัญหา และ มีทักษะด้านดิจิทัล และ ความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มพูน สัมผัสทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ที่มี ความสำคัญต่อสมรรถนะหลัก และการบรรลุเป้าหมาย ยุทธศาสตร์	ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและผู้นำให้มีทักษะสามารถปฏิบัติงาน ได้ หลากหลาย มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจและมีความคิด ในเชิง วิถีปฏิบัติ พร้อมรับปัญหาที่มี ความ ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (Fluid Intelligence/Complex problem solving)

5.4 ระบบการพัฒนานุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถก้าวทันเทคโนโลยีแก้ไขปัญหารสร้างความรู้และความมีจริยธรรม

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
มีแนวทางในการพัฒนา บุคลากรในด้านต่างๆ - มีความรู้ความสามารถในการทำงาน - มีคุณธรรม จริยธรรม - มีทักษะในการแก้ปัญหา - มีทักษะด้านดิจิทัลทันต่อการเปลี่ยนแปลง	กำหนดสมรรถนะหลักขององค์กรโดยเน้น - ทักษะทางด้านความรู้ สติปัญญา ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Critical Skill, Core Competency, and Knowledge) - ทักษะทางความคิด ทักษะคนดี	มีระบบการพัฒนานุคลากร ทุกระดับ ทั้งผู้บริหารระดับสูง/ ระดับกลาง/ ระดับต้น และ ผู้ปฏิบัติให้เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) สามารถทำงานได้หลากหลาย รองรับทักษะ/ ความต้องการ/ความ เปลี่ยนแปลงของโลกอนาคต

5.4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถก้าวหน้าทันเทคโนโลยีแก้ไขปัญหาสร้างความรอบรู้และ ความมีจริยธรรม

มีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในแต่ละกลุ่มโดยกำหนดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

BASIC : ตัวอย่าง --

**Basic
(A&D)**

พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม
ทักษะ ความรู้ ในการ
ทำงาน**รวมถึง**ด้านดิจิทัล

ตัวอย่างเช่น มีหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณธรรม
จริยธรรม และการพัฒนาด้านดิจิทัลเพื่อให้มีความรู้ทันต่อการ
เปลี่ยนแปลง

5.4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถก้าวหน้าทันเทคโนโลยีแก้ไขปัญหาสร้างความรอบรู้และ
ความมีจริยธรรม

Advance
(Alignment)

ADVANCE : ตัวอย่าง

เพิ่มพูน สัมผัสทักษะ
ความรู้ ความเชี่ยวชาญ
ที่สำคัญต่อในสมรรถนะ
หลักองค์การ

มีการจัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในเชิงรุก เช่น มีการส่งบุคลากรไปศึกษา
เพิ่มพูนความรู้ในด้านที่ยังขาดแคลน และมีความสำคัญครอบคลุมทุกสายงานทุก
ประเภท และทุกระดับ และมีหลักสูตรการพัฒนาผู้นำนักบริหารระดับกลาง (บ.มท.)
และนักบริหาร ระดับสูง (นปส.) หลักสูตรการพัฒนาผู้ว่าราชการจังหวัดและรองผู้ว่า
ราชการจังหวัด เรียนรู้ทักษะใหม่ที่สำคัญในศตวรรษที่ 21

5.4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถก้าวทันเทคโนโลยีแก้ไขปัญหาสร้างความรอบรู้และ
ความมีจริยธรรม

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

Significance
(Integration)

พัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำ
ให้มีความรอบรู้ ตัดสินใจ
พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่
ซับซ้อน และรองรับอนาคต

มีการพัฒนาทักษะบุคลากร/ การ วางแผนการคาดการณ์ทักษะในโลก อนาคตหรือ
ความต้องการ/ความ เปลี่ยนแปลงในโลกอนาคต และมีแผน บุคลากรเพื่อรองรับการ
เปลี่ยนแปลง

มีการพัฒนาทักษะที่รองรับต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การและให้
สอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์การรูปแบบใหม่ เช่น การวางแผนด้าน HR
Strategic Management ต้องการให้ HR plan ตอบสนองยุทธศาสตร์ และ
ขับเคลื่อนระบบจัดการงานและคนให้เกิดสมรรถนะสูง (high performer)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน

6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



Basic (A&D)

ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

Advance (Alignment)

ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล

Significance (Integration)

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ



บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร

นวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความ เป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ ความสามารถในการแข่งขัน



วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน

กำหนดนโยบายการลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน

ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ



ติดตามควบคุมประสิทธิผลกระบวนการหลักและตัววัดเชิงยุทธศาสตร์

การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์

บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



Basic (A&D)

ออกแบบกระบวนการที่
เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้ง
ภายในและงานที่ข้ามส่วน
ราชการเพื่อให้เกิด
ประสิทธิผลสูงสุด

Advance (Alignment)

ติดตามควบคุม
กระบวนการโดยใช้ตัววัด
และเทคโนโลยีดิจิทัล

Significance (Integration)

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใน
การจัดการกระบวนการและ
การบูรณาการที่มุ่งสู่ความ
เป็นเลิศ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชนรวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการ (Cross-boundary) ให้การอย่างมีคุณภาพและดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	มีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยและข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว จับใจ และตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Operational excellence)

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- มีกระบวนการทำงานที่ ออกแบบบนแนวคิดที่เชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End Process) ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและไม่มีผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ตอบสนอง ตามความคาดหวัง/ ความ ต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย - มีการวิเคราะห์รอยต่อระหว่างกระบวนการที่ข้ามส่วนราชการ - มีการประสานงานในกระบวนการที่ต้องผ่านหลาย ส่วนราชการ	มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ที่ทันสมัยและเครือข่ายจาก ภายนอกในการวิเคราะห์ ปรับปรุงเพื่อลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	- การนำผลที่ได้จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการออกแบบกระบวนการ (Business process) ที่ชัดเจน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ - มีการคิดทบทวนหรือ พิจารณาใหม่ (Re-thinking) หรือการออกแบบใหม่ (Re-design) - มีการเทียบเคียง (Benchmarks) ผลการดำเนินงานเพื่อทำงานให้ดีขึ้น โดยมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

**Basic
(A&D)**

BASIC : ตัวอย่าง --

ออกแบบกระบวนการที่
เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้ง
ภายในและงานที่ข้ามส่วน
ราชการเพื่อให้เกิด
ประสิทธิผลสูงสุด

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ภารกิจเกี่ยวกับการวิจัยและตรวจ ชั้นสูตรด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์

โดยการศึกษวิเคราะห์วิจัยและพัฒนาองค์ ความรู้และเทคโนโลยีด้านวิทยาศาสตร์
การแพทย์ เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีแก่ประชาชนและสนับสนุนการแก้ปัญหา
สาธารณสุขของประเทศ ดังนั้น แนวคิดหลักในการออกแบบผลผลิตการให้บริการและ
กระบวนการจึงเน้นคุณภาพที่ได้มาตรฐานสากลความน่าเชื่อถือ ระบบการสอบย้อนกลับเพื่อ
สนับสนุนการเป็นห้องปฏิบัติการอ้างอิงของประเทศ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

Advance
(Alignment)

ADVANCE : ตัวอย่าง

ติดตามควบคุม
กระบวนการโดยใช้ตัววัด
และเทคโนโลยีดิจิทัล

- มีการติดตามและควบคุม การควบคุมกระบวนการผ่านตัวชี้วัด เช่น การส่งมอบ
งบประมาณตามกรอบเวลาผ่านเครือข่ายดิจิทัล ตัวอย่างเช่น การใช้ Barcode ใน
การติดตามระบบจัดส่งของเอกสาร การติดตั้ง GPS ในการติดตามเวลาการทำงาน
ของรถโดยสารและรถบรรทุกสินค้า

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

แนวคิดการจัดการกระบวนการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศทั้งองค์กร อาจคิดในภาพรวมโดยเอาผลลัพธ์เป็นตัวตั้ง หรืออาจทดลองปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใน บางพื้นที่ ตัวอย่างเช่นการปรับระบบการชำระเงินให้เป็น e-money อาจเริ่มต้นทดลองในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง การปรับระบบเป็น paperless office อาจเริ่มต้นจากใบคำร้องในระบบการ บริหารบุคคลภายในกรมฯ เป็นต้น โดยมีการวางแผนการกำหนด มาตรการ ขั้นตอน มีการติดตามและควบคุมกระบวนการและรายงานผลตัวชี้วัด

Significance (Integration)

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

กรมศุลกากร

บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศทุกภาคส่วนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในทุกกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่อุปทาน (End to End Process) ในด้านการค้าระหว่างประเทศ ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนถึงปลายน้ำ ภายใต้ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Customs Electronics System: TCES) ที่รองรับระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร สร้างคุณค่าและกระบวนการงานสนับสนุนที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการให้บริการทางศุลกากรที่ทัดเทียมมาตรฐานสากลง่าย สะดวก รวดเร็ว และต้นทุนต่ำให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ



Basic (A&D)

บริหารจัดการและปรับปรุง
อย่างเป็นระบบ ทั้ง
กระบวนการหลักและ
กระบวนการสนับสนุน

Advance (Alignment)

สร้างนวัตกรรมการปรับปรุง
กระบวนการหลัก สนับสนุน
การบริการ และการสื่อสาร

Significance (Integration)

นวัตกรรมของกระบวนการ
ระดับองค์การจนเกิดความ
เป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่
ประชาชนและภาคธุรกิจ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
การบริหารจัดการกระบวนการ อย่าง เป็นระบบทั้งกระบวนการ หลักและ กระบวนการสนับสนุนมีการติดตาม และปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน	การสร้างนวัตกรรมในการ ปรับปรุง กระบวนการ ดังนี้ - กระบวนการหลัก - กระบวนการสนับสนุน - การบริการประชาชน - ความสะดวกและการ สื่อสารตอบสนองความ ต้องการของ ประชาชน	การสร้างนวัตกรรมในการ ปรับปรุง ผลผลิต และการแก้ไข ปัญหาใน เชิงกระบวนการระดับ องค์กร นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ เป็นประโยชน์กับ ประชาชนและ ภาครัฐกิจ (Public value)

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- มีการบริหารจัดการกระบวนการ หลัก และ กระบวนการสนับสนุน - กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตาม ควบคุมการดำเนินการ - มีแนวทางและเครื่องมือใน การปรับปรุง ผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและ ระยะเวลาในการดำเนินการ	มีการสร้างนวัตกรรมในการ ปรับปรุง กระบวนการทุก ขั้นตอนตอบสนองตาม ความ คาดหวัง/ความต้องการของ ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ทั้งกระบวนการหลัก กระบวนการ สนับสนุนและการบริการประชาชน	- สร้างนวัตกรรมภาครัฐโดย อาศัย ความร่วมมือจากทุกภาค ส่วน โดย อาจดำเนินการผ่าน รูปแบบ ห้องปฏิบัติการนวัตกรรม ภาครัฐ (Government Lab) นำกระบวนการ คิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และมีการส่งมอบ คุณค่าต่อ ประชาชนและภาค ธุรกิจ (Public value) - เกิดนวัตกรรมในการปรับปรุง ผลผลิตและการแก้ไขปัญหาของ กระบวนการทั้งองค์กร เช่น นวัตกรรมด้านนโยบายและ ยุทธศาสตร์

BASIC : ตัวอย่าง --

บริหารจัดการและปรับปรุง
อย่างเป็นระบบ ทั้ง
กระบวนการหลักและ
กระบวนการสนับสนุน

การบริหารจัดการกระบวนการ ประกอบด้วย การวางแผนผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ตัวอย่างเช่น

- การปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดีขึ้น
- มีการลดขั้นตอนการให้บริการ
- การรวมศูนย์การบริการ โดยมีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัด และสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น
- มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย

ADVANCE : ตัวอย่าง

Advance
(Alignment)

ตัวอย่างเช่น การพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application) เพื่อให้ประชาชน สามารถเรียนรู้ ขั้นตอนการบริการ และ รับรู้ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดจนการรับข้อมูลจาก ผู้รับบริการ ระบบแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ในการบริการทางการแพทย์ในการ รักษาผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกล เป็นต้น

สร้างนวัตกรรมการปรับปรุง
กระบวนการหลัก สนับสนุน
การบริการ และการสื่อสาร

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

พัฒนาและปรับปรุงการขับเคลื่อนงานบริการ e-Service ให้สามารถบริการได้อย่างรวดเร็วโดยใช้ระบบ ดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตลอดกระบวนการยกระดับประสิทธิภาพใน การให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการในการยื่นขออนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพโดยไม่ต้องเดินทางมา ด้วยตนเอง ลดเอกสารที่ไม่จำเป็นจากการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ รวบรวมไว้ในระบบทั้ง กระบวนการหลักในการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ และกระบวนการสนับสนุนด้านการ บริหาร จัดการทรัพยากรบุคคล มุ่งสู่การพัฒนาวัตกรรมชุด PPE (Isolation Gown) "รุ่นเราสู้" เพื่อเตรียมพร้อม ด้านอุปกรณ์ด้านการแพทย์ช่วงแรกของ การระบาดของโควิด ให้พร้อมใช้งานและรองรับสถานการณ์ จุกจิก สร้างความมั่นคงทางเวชภัณฑ์ให้กับประเทศไทย

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

ตัวอย่างเช่น จังหวัดนนทบุรีส่งเสริม เชิดชูเอกลักษณ์ของทุเรียนจังหวัด นนทบุรี ว่ามีคุณภาพและเป็นสินค้า Premium จึงมีการจัดทำประวัติสายพันธุ์ ประกวดพันธุ์ และประมูลทุเรียน โดยร่วมมือกับภาคเกษตรกร เอกชน และสื่อสาธารณะ ส่งผลให้ทุเรียนจังหวัดนนทบุรีเป็นที่ต้องการสูง และมีราคาดี เป็นต้น

Significance
(Integration)

นวัตกรรมของกระบวนการ
ระดับองค์การจนเกิดความ
เป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่
ประชาชนและภาคธุรกิจ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
ปรับปรุงกระบวนการที่ส่งผลต่อการขึ้นทะเบียนของนายจ้าง โดย
นายจ้างและลูกจ้างได้รับผลประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน

6.3 การลดต้นทุน
การใช้ทรัพยากรเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพและ
ความสามารถในการแข่งขัน



Basic
(A&D)

วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุน
ในทรัพยากรที่ใช้ใน
กระบวนการหลักและ
สนับสนุน

Advance
(Alignment)

กำหนดนโยบายการลด
ต้นทุน ใช้เทคโนโลยี
และใช้ทรัพยากรร่วมกัน

Significance
(Integration)

ใช้ข้อมูลเทียบเคียง
เพื่อสร้างนวัตกรรม ลด
ต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถ
ในการแข่งขัน

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการ ลงทุน ในทรัพยากรต่างๆที่ใช้ใน กระบวนการหลักและ กระบวนการ สนับสนุน เพื่อการ ควบคุมต้นทุน โดยรวม	นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการ ลด ต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงาน ดังนี้ - นโยบายการลดต้นทุน - การวิเคราะห์ต้นทุน Standard cost model และ Opportunity Cost - แบ่งปันทรัพยากรในการทำงาน ร่วมกัน	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อ นวัตกรรมในการลดต้นทุนเพื่อ เพิ่ม ขีดความสามารถในการ แข่งขัน โดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งใน ระดับประเทศและระดับ นานาชาติ

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- มีการวิเคราะห์ต้นทุน และ การลงทุนใน ทรัพยากรต่างๆ ที่ ใช้ในกระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน เช่น การ วิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ เป็นต้น - มีการวางแผนลดต้นทุนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	- มีการนำผลการวิเคราะห์ เกี่ยวกับต้นทุน เช่น การวิเคราะห์ Standard Cost Model และค่า เสียโอกาส (Opportunity Cost) ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ - เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปัน ทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน - มีการติดตามทบทวนผลการ ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้ เทคโนโลยีและการแบ่งปัน ทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน	- มีการกำหนดค่าเป้าหมายใน การลด ต้นทุนขององค์กร ที่เกิด จากการ นำเทคโนโลยีดิจิทัลและ นวัตกรรม มาใช้ - เพิ่มขีดความสามารถและ การ แข่งขันโดยใช้ข้อมูล เทียบเคียง (Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศ และนานาชาติ

BASIC : ตัวอย่าง --

**Basic
(A&D)**

มีการนำผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ เช่น การเบิกค่าล่วงเวลา ค่า
สาธารณูปโภค ค่าบริหารโครงการ เป็นต้น มากำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน

วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุน
ในทรัพยากรที่ใช้ใน
กระบวนการหลักและ
สนับสนุน

กรมสรรพากร

มีการวิเคราะห์และควบคุมต้นทุนโดยรวม 2 ด้าน คือ

(1) ควบคุมต้นทุนภายใน หน่วยงาน เพื่อให้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดก่อให้เกิด
ผลิตภาพ

(2) การควบคุมต้นทุนเพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ด้านเวลา
ค่าใช้จ่ายในการเสียภาษี และอื่นๆ ซึ่งปรากฏข้อมูลใน พ.ศ. 2558 ว่า การจัดเก็บภาษีทุก
100 บาท มีต้นทุนในการจัดเก็บ 0.69 บาท และข้อมูลจากการจัดลำดับความยากง่ายในการ
ทำธุรกิจในประเทศไทย พบว่า ปี 2559 ไทยอยู่ในลำดับที่ 70 นำมาตั้งเป้าหมายในการ
ปรับปรุง

ADVANCE : ตัวอย่าง

Advance
(Alignment)

กำหนดนโยบายการลด
ต้นทุน ใช้เทคโนโลยี
และใช้ทรัพยากรร่วมกัน

สป.สธ. ได้วางกลไกในการควบคุมต้นทุนโดยรวมดังนี้

- (1) การ ติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการ และการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของสป.สธ.
- (2) การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล ลดค่าใช้จ่ายในการเยียวยา ลดอัตราการกลับมารักษาซ้ำและลดข้อฟ้องร้องในการรับบริการ
- (3) การบริหารจัดการร่วม คือการบริหารจัดการในเขตสุขภาพ 12 เขต เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากร งบประมาณและการลงทุน การจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ร่วม
- (4) การบริหารการเงินการคลัง

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

ตัวอย่างเช่น กรมสรรพากร มีการนำ IT มาใช้ในกระบวนการทำงานและให้บริการเพื่อลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ เช่น การยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax Application ทำให้สามารถยื่นแบบได้ทุกที่ ทุกเวลา

Significance
(Integration)

ใช้ข้อมูลเทียบเคียง
เพื่อสร้างนวัตกรรม ลด
ต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถ
ในการแข่งขัน

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

มีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผ่าน ระบบ “FDA Digital Express Solution Programme : FDA ExpresSO” เพื่อ ส่งเสริมการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยในการสร้างนวัตกรรม โดยนำหลักการของ Design Thinking และ Sandbox Software Development มาเป็นกรอบการดำเนินงานตลอดจนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน ได้แก่ ระบบ e-Submissionในกระบวนการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนและหลังออกสู่ตลาด รวม 10 ระบบงาน สะดวก รวดเร็ว ลดความผิดพลาด และความ ข้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล **เชื่อมโยง** ตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

Basic
(A&D)

Advance
(Alignment)

Significance
(Integration)

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ



ติดตามควบคุม
ประสิทธิผลกระบวนการหลัก
และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์

การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลด
ผลกระทบจากความเสี่ยง
การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือ
กับเหตุการณ์

บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ
ทั้งภายในและภายนอก เพื่อ
ตอบสนองยุทธศาสตร์และ
ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม
สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์

	ระดับ	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- การติดตามควบคุมประสิทธิผล ของกระบวนการหลัก และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ - การติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ภายในของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์การ - การจัดการความเสี่ยง - การติดตามควบคุม กระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน โดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูล ทั้งในเชิงป้องกันและเชิงรุก - การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	การประสานงานและบูรณาการ ของกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในภายนอก และหน่วยงานข้างเคียง โดยนำผลการปรับปรุงเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มตอบสนอง ยุทธศาสตร์ และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์

	แนวทางการดำเนินงาน	
BASIC	ADVANCE	SIGNIFICANCE
- มีการติดตามควบคุม กระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูล และตัวชี้วัดของ กระบวนการ หลัก ในมิติต่างๆ เช่น ตัวชี้วัด ด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เป็นต้น - มีการติดตามควบคุม กระบวนการ สนับสนุนโดยใช้ ข้อมูลและตัวชี้วัดของ กระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้ เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	- มีการจัดการความเสี่ยง การ ติดตาม ควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) ทั้งเชิง รับและเชิงรุก - มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที - มีการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉิน - มีการสื่อสารเพื่อให้ ประชาชนเตรียมตัว ล่วงหน้า เพื่อลดความเสียหาย	- มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่ เกิดขึ้น ทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการ สนับสนุน - มีการตอบสนองยุทธศาสตร์ และ ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น - นำกระบวนการที่มีการ ปรับปรุงไป ขยายผลยัง หน่วยงานข้างเคียง เช่น การขอรับการรับรอง มาตรฐานสากล

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์

**Basic
(A&D)**

วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุน
ในทรัพยากรที่ใช้ใน
กระบวนการหลักและ
สนับสนุน

BASIC : ตัวอย่าง --

- มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน
- มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และระบบการรายงานผล เช่น การติดตามรายงานข้อมูลด้านน้ำผ่านระบบฐานข้อมูลน้ำของกรมชลประทาน การติดตามข้อมูลของ สป.สธ. ผ่าน ฐานข้อมูล HDC Big data และการ เทียบเคียงตัวชี้วัดกับ WHO

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์

Advance
(Alignment)

ADVANCE : ตัวอย่าง

กำหนดนโยบายการลด
ต้นทุน ใช้เทคโนโลยี
และใช้ทรัพยากรร่วมกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลของฐานการจัดเก็บภาษีบูรณาการกับข้อมูลของข้อมูลการเก็บภาษีและ
ทะเบียนราษฎรของประชาชนนำไปกำหนดเป้าหมายในการเก็บภาษี โดยดูสถิติของอายุและ
รายได้ประชากร เมื่อทราบว่ามีความเสี่ยงที่จะไม่ได้ภาษีตามเป้าหมาย
จึงได้มีศึกษาวิจัยช่องว่างในการจัดเก็บภาษีของกลุ่มต่าง ๆ พบว่าการทำบัญชีของวิสาหกิจ
ขนาดย่อมเป็นผลให้การรายงานข้อมูลที่ไม่ตรงตามความเป็นจริง
จึงออกมาตรการจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายเข้าสู่ระบบการสื่อสารในการเฝ้าระวังภัยของจังหวัด
ต่าง ๆ ทั้งภัยธรรมชาติและภัยน้ำ เป็นต้น

ใช้ข้อมูลเทียบเคียง
เพื่อสร้างนวัตกรรม ลด
ต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถ
ในการแข่งขัน

SIGNIFICANCE : ตัวอย่าง

ตัวอย่างเช่น การประสานงานในการปรับปรุงกระบวนการแก้ไขความยากง่ายในการทำธุรกิจ (Ease of Doing business) การบูรณาการของ หน่วยงานหลายกระทรวงในการชุนโยบาย Medical Hub ของอาเซียน การประสานงานกับภาคเอกชนในการแก้ไขปัญหาการประมงผิดกฎหมาย (IUU) เป็นต้น

กรมควบคุมโรค

ประสานงานและบูรณาการในกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงระหว่างประเทศเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่าง ๆ โดยมีระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้ป่วยวัณโรคผ่านระบบออนไลน์หรือระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์รายบุคคลในการปรับปรุงกลไกการแพร่กระจายเชื้อในชุมชนลดปัญหาการติดยาที่มีผลต่อการลดจำนวนผู้ป่วยวัณโรครายใหม่ ตลอดจนบูรณาการฐานข้อมูล 3 ฐานที่มาจาก 3 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข (ข้อมูลมรณบัตรและหนังสือรับรองการตาย) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ข้อมูลใน ระบบ Crime) และบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจำกัด (ข้อมูล e-Claim) ตลอดจนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมากใน กระบวนการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขในการเฝ้าระวัง สอบสวนควบคุมโรคและภัยสุขภาพได้ตามมาตรฐาน และมีทีมติดตามประเมินสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพทั้งในและต่างประเทศเพื่อตรวจจับเหตุการณ์ ปกติ เช่น Application DDC Care ในการติดตามผู้ป่วยที่เข้าข่ายโรค Covid-19 บูรณาการกับกระทรวงดิจิทัลในการใช้ Application “SyDekick for Thai Fight COVID” เพื่อติดตามและเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและต้องไปกักตัว ตลอดจน การเตรียมความพร้อมในการคาดการณ์การระบาดในระยะที่ 3 โดยสมมติฐานและออกมาตรการรับมือการระบาดจาก แผนบูรณาการความร่วมมือพหุภาคี เพื่อความปลอดภัยและลดผลกระทบจากโรค

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

Basic

(Level & Early trend)

ระบบตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ <4.9 %

Advance

(Focus Improvement)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย 5% - 9%

Significance

(Integration)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย > 10%

7.1 ด้านพันธกิจ



- ตัววัดตามภารกิจหลัก* - ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์* - การดำเนินการด้านกฎหมาย
- ตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการกำกับข้อมูลที่ดี (data governance) นโยบาย และแผนรัฐบาล การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน



- ความพึงพอใจ* - การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์
- ความผูกพันและความร่วมมือ* - การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- ประชาธิปไตย

7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย



- จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร* (จำนวนโครงการที่สำเร็จจากการมีส่วนร่วมของเครือข่าย)
- บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย - การเรียนรู้และผลการพัฒนา*
- ความก้าวหน้า - บุคลากรอาสาสมัครที่สนองนโยบายหน่วยงาน

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ



- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก* - จำนวน Best practice*
- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก
- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม



- การบรรลุผลตัววัดร่วม* การจัดอันดับในระดับนานาชาติ
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- การเชื่อมโยงข้อมูล

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ



- ต้นทุนที่ลดลง - ประสิทธิภาพการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ
- นวัตกรรมการปรับปรุง* - นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย
- ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล* (Open Data, เชื่อมโยงข้อมูล, Digitize Process, e-Services)

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

7.1 ด้านพันธกิจ



Basic

(Level & Early trend)

ระบบตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย
มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ
<4.9 %

Advance

(Focus Improvement)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่า
เป้าหมาย 5% - 9%

Significance

(Integration)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่า
เป้าหมาย > 10%

- ตัววัดตามภารกิจหลัก*
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์ *
- การดำเนินการด้านกฎหมาย
- ตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการกำกับข้อมูลที่ดี (data governance) นโยบาย และแผนรัฐบาล การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

1. ตัววัดตามภารกิจหลัก

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)	- จำนวนรายได้ภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บได้ รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน - รายได้จากการบริหารที่ราชพัสดุที่ จัดเก็บได้ - ร้อยละขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านการประเมินประสิทธิภาพ - ร้อยละของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้รับการตรวจสอบได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด - ประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตรที่สำคัญ (ผลผลิตต่อหน่วยที่พร้อมขึ้น) - ความสำเร็จของการกำหนดมาตรการส่งเสริมการส่งออก - สัดส่วนการจัดเก็บภาษีสรรพากรต่อรายได้รัฐบาล - จำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานสำรวจเปรียบเทียบกับ - ปริมาณที่กรมฯ กำหนดผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

2. ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base)	- รายได้จากการท่องเที่ยว - GDP ภาคการเกษตรขยายตัวไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 - ร้อยละของเด็กอายุ 0 – 5 ปี มีพัฒนาการ สมวัย - ความสำเร็จของการขับเคลื่อน การบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ - ความสำเร็จการแก้ไขข้อบกพร่องของ ระบบการกำกับดูแลด้านความปลอดภัย การบินพลเรือน (ICAO) - ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยที่ได้รับ การจัดการอย่างถูกต้อง - มูลค่าคำขอรับการส่งเสริมลงทุนในกลุ่ม 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย (S – Curve)

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

	3. การดำเนินการด้านกฎหมาย	
คำอธิบาย	ตัวอย่าง	
- ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย - ตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ที่เกี่ยวกับการกำกับข้อมูลที่ดี (Data governance)	- ร้อยละของการชำระกฎหมายให้ทันกับ การบังคับใช้ - ร้อยละของการจับกุมผู้ดำเนินการผิด กฎหมาย - ร้อยละการจับกุมของคดีอาชญากรรม - จำนวนพื้นที่ป่าไม้ที่ทวงคืนได้ - ร้อยละของคดีพิเศษที่ดำเนินการแล้วเสร็จ - ผลสัมฤทธิ์ของการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ - ผลการปฏิบัติงานตามแผนการปราบปรามผู้ทำลายระบบภาษีผู้กระทำผิดตาม กฎหมาย และมีเจตนาเลี่ยงภาษี	

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

4.ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์	- ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติตาม แผนยุทธศาสตร์ - ร้อยละของงานพัฒนาประเทศที่สามารถ ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาประเทศ ของกองบัญชาการกองทัพไทย - จำนวนการจัดหาที่ดินให้ผู้ยากไร้ - จำนวนแหล่งน้ำที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดี - ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2559 – 2564) - ร้อยละของสำนวนคดีพิเศษที่ศาลมี คำพิพากษาสอดคล้องกับสำนวนคดีพิเศษ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

5. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่น การบรรลุตัววัดรวมการจัดอันดับ เป็นต้น

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ ตามนโยบายของส่วนราชการหรือของรัฐบาล เช่น ตัว รวมตัววัดที่แสดงถึงการปรับปรุงระดับในการจัดอันดับโดยองค์กรภายนอกประเทศในด้านต่างๆ เป็นต้น	- ร้อยละของผลผลิตสินค้าเกษตรที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริม - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง - อันดับความสามารถในการแข่งขันทาง เศรษฐกิจของประเทศไทยด้านผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity) โดย IMD - ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทยจากรายงาน IMD - อันดับขีดความสามารถด้านโครงสร้างพลังงานของประเทศ (EAPI) - อันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) - ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน - อันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (WEF) - The Global Competitiveness : Border Clearance

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น |

Basic

(Level & Early trend)

ระดับตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย
มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ
<4.9 %

Advance

(Focus Improvement)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่า
เป้าหมาย 5% - 9%

Significance

(Integration)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่า
เป้าหมาย > 10%

7.2 ด้านผู้รับบริการและ ประชาชน



- ความพึงพอใจ *
- ความผูกพันและความร่วมมือ *
- ประชากร
- การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์
- การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของส่วนราชการ	- ร้อยละของความพึงพอใจของ เกษตรกร - ร้อยละของความพึงพอใจของ สหกรณ์การเกษตร - ร้อยละความพึงพอใจต่อการ บริหารจัดการน้ำของผู้ใช้น้ำในเขตพื้นที่ชลประทาน - ร้อยละความพึงพอใจของ ประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของกองบัญชาการกองทัพไทย - ร้อยละความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยว - ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน เกี่ยวกับการเผยแพร่องค์ความรู้ของสำนักงานราชบัณฑิตยสภา - ร้อยละความพึงพอใจของ ประชาชนในพื้นที่ 3 จังหวัด ชายแดนภาคใต้ต่อการปฏิบัติงาน ของ ศอ.บต. - ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ต่อการดำเนินการของ สคบ. - ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการหรือข้อกฎหมาย - ร้อยละความพึงพอใจของผู้เสีย ภาษีที่ยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax Application - ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ณ พื้นที่สาขา (Citizen Feedback)

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

2. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความ ผูกพัน การให้ความร่วมมือจาก ประชาชน และผู้เข้ามารับการ บริการจากส่วน ราชการ สะท้อน การปรับเปลี่ยนด้าน การบริการ ที่เกิดประโยชน์ เช่น การ เติบโต ของกลุ่มความร่วมมือภาค ประชาชนเพื่อมาทำงานร่วมกับ หน่วยงาน	- ร้อยละของกลุ่มผู้ใช้น้ำพื้นฐานที่มีการจัดตั้งกลุ่มสำเร็จตามแผน - ร้อยละของครัวเรือนที่ให้ความ ร่วมมือในการคัดแยกขยะครัวเรือน - จำนวนเครือข่ายจิตอาสาที่ทำหน้าที่ในการเฝ้าระวังเดือนภัย - จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้ความรู้ภาษีอากรแก่ประชาชนทั่วไป - ร้อยละของเกษตรกรที่เป็น Smart Farmer - ร้อยละสหกรณ์ที่ยกระดับขั้นดีขึ้น - ปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนที่นำ กลับมาใช้ประโยชน์ - ร้อยละของผู้ประกอบการที่ได้รับ การรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ชุมชน (มผช.) - สถิติการเข้าถึงงานบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening - จำนวนหน่วยรับบริจาคที่เข้าร่วม โครงการ e-Donation

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

3. ผลการดำเนินการด้าน โครงการประชารัฐ

คำอธิบาย

- ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลหรือความสำเร็จของการดำเนินการ ด้านโครงการประชารัฐ เช่น ยอดการจำหน่ายสินค้าภายใต้ โครงการประชารัฐ ความผูกพัน และความร่วมมือภาคประชาชน และผู้รับบริการ

ตัวอย่าง

- อัตราการจำหน่ายที่เพิ่มขึ้นของเกษตรกรภายใต้โครงการประชารัฐ
- ร้อยละของมูลค่าสินค้าที่ชำระเงินผ่านระบบ e-Payment

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

	4. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้าน การบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้
คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการ และนวัตกรรมบริการที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี การปรับปรุงกระบวนการ และ รูปแบบในการให้บริการใหม่ๆ	- ร้อยละของผู้รับบริการที่ขอต่อ ทะเบียนผ่านช่องทางออนไลน์ - ร้อยละของผู้รับบริการยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax - ร้อยละของการใช้บริการคืน ภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์ - สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นผ่านช่อง ทางการบริการแบบออนไลน์และการใช้ Smart phone application (ช่องทาง ใหม่)

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

5. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	
คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเกิดผล	- ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์สามารถดำเนินการได้ข้อยุติ - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐาน ที่กำหนด - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและยุติเรื่องของศูนย์ดำรงธรรม - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐที่จัดทำสำนวนการไต่สวนข้อเท็จจริงได้แล้วเสร็จ และเสนอคณะกรรมการ ป.ป.ท. พิจารณาได้ตามกำหนด - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ - ร้อยละของความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น |

7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร และเครือข่าย



Basic
(Level & Early trend)
ระบบตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย
มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ
<4.9 %

Advance
(Focus Improvement)
ผลลัพธ์ดีกว่าค่า
เป้าหมาย 5% - 9%

Significance
(Integration)
ผลลัพธ์ดีกว่าค่า
เป้าหมาย > 10%

- จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร * (จำนวนโครงการที่สำเร็จจากการมีส่วนร่วมของเครือข่าย)
- บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย - การเรียนรู้และผลการพัฒนา *
- ความก้าวหน้า - บุคลากรอาสาสมัครที่สนองนโยบายหน่วยงาน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

1.จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร/จำนวนโครงการที่สำเร็จจาก
การมีส่วนร่วมของเครือข่าย

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรม ความสำเร็จของโครงการที่เกิดการมี ส่วนร่วมของบุคลากรหรือเครือข่ายที่ เป็นบุคลากรของหน่วยงานและข้าม หน่วยงาน	- จำนวนระบบสารสนเทศที่ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นภายในส่วนราชการ - จำนวนโครงการ R2R ที่ส่งเพื่อการประกวด - จำนวนรางวัลด้านนวัตกรรมระดับบุคคลและกลุ่มงาน - จำนวนโครงการวิจัยต่อบุคลากรที่มีการดำเนินการจนสำเร็จตามแผน - จำนวนโครงการที่สำเร็จจากการมีส่วนร่วมของเครือข่าย - จำนวนระบบสารสนเทศที่ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้น - จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากรที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นภายในหน่วยงาน - จำนวนนวัตกรรมที่ได้จากเครือข่าย อสม.

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

	2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา	
คำอธิบาย	ตัวอย่าง	
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ	- ร้อยละของบุคลากรที่มีผลประเมินระดับดีเด่น - ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะเพิ่มขึ้น - ร้อยละของผู้บริหารที่ได้รับการ พัฒนาภาวะผู้นำผ่านเกณฑ์การ ประเมิน ความรู้ตามที่กำหนด - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้และทักษะด้านต่าง ๆ ที่ เพิ่มขึ้น - จำนวนงานวิจัยหรือองค์ความรู้ที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์ - จำนวนกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจากมหาวิทยาลัย และ หน่วยงานวิจัยของรัฐไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน ภาคเอกชน (Talent Mobility) - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการ พัฒนาสมรรถนะตามแผนรายบุคคล - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ทักษะ/ความรู้/ความสามารถ (Reskill และ Upskill)	

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน	- ร้อยละของตำแหน่งที่สามารถจัดทำเส้นทางความก้าวหน้า - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับเลื่อน ขึ้นให้ดำรงตำแหน่งตามแผนในเวลาที่กำหนด - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับวุฒิบัตรด้านความรู้จากภายนอก - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกให้ไปดำรงตำแหน่งตามแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path)

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการ แต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคี เครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ	- จำนวนกำลังพลที่เข้าร่วมการ บรรเทาภัยพิบัติภัยและการ ช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม (Humanitarian Assistance and Disaster Relief: HADR) ระดับอาเซียน - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอนุมัติให้ ไปเป็นกรรมการในหน่วยงานภายนอก (โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน) - จำนวนบุคลากรที่ได้รับแต่งตั้งให้ไป ร่วมภาคีเครือข่ายภาย นอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

5. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบาย หน่วยงาน

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบาย หน่วยงาน	- จำนวนบุคลากรของกรมที่เป็น อาสาสมัครในเครือข่าย “อาสา ปศุสัตว์ (อสป.)” ในการติดตามโรคระบาดของสัตว์โดยมีความร่วมมือกับประชาชน และเครือข่ายเกษตรกร - จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ จิตอาสาทั้งภายในและภายนอกที่ไม่ได้ รับผลตอบแทน - จำนวนข้าราชการที่ร่วมเป็นจิต อาสาในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน เช่น ครูภาษา บริจาค โลหิต กิจกรรมเพื่อสังคมที่ หน่วยงานจัดขึ้น

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น |

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ



- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก *
- จำนวน Best practice *
- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก
- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง

Basic (Level & Early trend)	Advance (Focus Improvement)	Significance (Integration)
ระบุตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ <4.9 %	ผลลัพธ์ดีกว่าค่า เป้าหมาย 5% - 9%	ผลลัพธ์ดีกว่าค่า เป้าหมาย > 10%

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

1. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก	
คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการ เป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ	- จำนวนกระบวนการที่ได้รับรางวัล - รางวัลการบริหาร 5ส จากสมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) - รางวัลการบริหารงานบุคคลจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย - รางวัลกลุ่มคุณภาพจากสมาคมส่งเสริมคุณภาพ - รางวัลเลิศรัฐสาขาการบริการภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ.ร.) - รางวัลเลิศรัฐสาขาการบริหาร ราชการแบบมีส่วนร่วม (สำนักงาน ก.พ.ร.)

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

2. จำนวน Best practice	
คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ เป็น Best practice	- ร้อยละของมาตรการที่สามารถดำเนินการตามนโยบายการกำกับ ดูแลองค์การที่ดี - จำนวนรางวัลความเป็นเลิศด้าน การพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ - จำนวนรางวัลด้านความเป็นเลิศในการ บริหารจัดการด้านการเงินการคลัง

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

3.จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับ กระทรวง

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบได้แก่ - รางวัลระดับกรมเป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับ กรมมอบให้หน่วยงานย่อย ในสังกัด - รางวัลระดับกระทรวงเป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด	จำนวนรางวัลเพชรอายุภักดี (กระทรวงการคลัง)

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

4. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการแข่งขันโดยได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติ	- อันดับความยากง่ายในการ ประกอบธุรกิจ - ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

5.จำนวนบุคลากรที่ได้รับ การยกย่องจากภายนอก	
คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการ เป็นต้นแบบของส่วนราชการโดยมี บุคลากรของตนเองได้รับ การยกย่อง จากภายนอก	• จำนวนรางวัลที่ บก.ทท. ได้รับจากหน่วยงานภายนอก • รางวัลผู้บริหารดีเด่น • รางวัลนักวิทยาศาสตร์ดีเด่น

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น |

Basic

(Level & Early trend)

ระบุตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย
มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ
< 4.9 %

Advance

(Focus Improvement)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่า
เป้าหมาย 5% - 9%

Significance

(Integration)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่า
เป้าหมาย > 10%

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม



- การบรรลุผลตัววัดรวม * การจัดอันดับในระดับนานาชาติ
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- การเชื่อมโยงข้อมูล

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

1.การบรรลุผลของตัววัดร่วม(กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน) * การจัดอันดับในระดับนานาชาติ

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์การบรรลุผลของตัววัดร่วม ในการมีกระบวนการที่ดำเนินการ ข้ามหลายหน่วยงานของ ส่วนราชการ (Area base) ความสำเร็จในการดำเนินการร่วมกันหลายหน่วยงาน (Joint KPI) สะท้อนถึงการดำเนินการระหว่างหน่วยงานที่มีการเชื่อมโยงข้อมูล	- มูลค่าการค้าชายแดนและมูลค่าผ่านแดน - อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนต่อประชากรแสนคน - ระดับความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาประมงที่ผิดกฎหมาย (IUU) - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง - สัดส่วนต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ GDP - ตัววัด Doing Business ของประเทศไทย - จำนวนข้อมูลที่เปิดให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาเชื่อมโยง - จำนวนหน่วยงานที่เชื่อมโยงการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกลาง Linkage Center, GDX

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้าน เศรษฐกิจผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	• สัดส่วนของรายได้ภาษีสรรพสามิตต่อรายได้รัฐบาล • ร้อยละของกลุ่มเกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริมอาชีพตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงที่มีรายได้เพิ่มขึ้น • ร้อยละของปริมาณธุรกิจสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรเทียบกับ GDP • ร้อยละของผลการจัดเก็บภาษีสรรพากรต่อ GDP • GDP ภาคการเกษตรขยายตัวไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 • สัดส่วนการเก็บภาษีสรรพากรต่อ GDP • หนี้สาธารณะคงค้างต่อ GDP • รายได้สุทธิของรัฐบาล (ล้านบาท) • มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรม

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

3.ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้าน สังคม ผ่านการใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล	- จำนวนเรื่องความคืบหน้าของความ ร่วมมือด้านความมั่นคงกับประเทศ เพื่อนบ้าน - ร้อยละของตำบลเป้าหมายรวมที่ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต - ร้อยละของตำบลนาร่องที่มีระบบ การส่งเสริมสุขภาพดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (Long Term Care) ในชุมชนผ่านเกณฑ์ - รายได้เงินสดทางการเกษตรของเกษตรกรเฉลี่ยต่อครัวเรือน (บาท/ครัวเรือน/ปี) - จำนวนแรงงานที่อยู่ในระบบประกันสังคมเพิ่มขึ้น - ร้อยละของคนพิการกลุ่มเป้าหมายมีงานทำ - ร้อยละของคนไร้ที่พึ่งที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพมีสมรรถนะดีขึ้น - มูลค่าความเสียหายและจำนวนการก่อเหตุร้ายที่มีมูลเหตุจากความไม่สงบลดลง - จำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ - จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับการจ้างงานจากมาตรการภาษีจ้างงานผู้สูงอายุ - จำนวนผู้พิการที่ได้รับการจ้าง งานตามมาตรการภาษีเพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตของผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส - มูลค่าจำนวนเงินที่ใช้สิทธิประโยชน์ตามมาตรการทางภาษีเพื่อสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	- สัดส่วนการบริโภคน้ำตาลลดลง - อัตราการตายของผู้ป่วยจากโรคหลอดเลือดหัวใจ(ต่อประชากร 100,000 คน) - ระดับคุณภาพแหล่งน้ำที่ได้รับการพัฒนา - อัตราการตายของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง - ร้อยละของเด็กอายุ 0 – 5 ปี มีพัฒนาการสมวัย - อัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จ - อัตราการคลอดมีชีพในหญิงอายุ 15 – 19 ปี ต่อพันคน - มูลค่าการจับกุมสินค้าที่เกี่ยวข้องกับโควิด-19

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

5.ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขผ่านการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบ จากการดำเนินการที่มีต่อด้าน สิ่งแวดล้อมผ่านการใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล	- ร้อยละของสัดส่วนรถยนต์ ECO Car/E20/E85/EV/Hybrid ต่อรถยนต์ปกติ - ร้อยละของจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์ ของการจัดการขยะมูลฝอย - ร้อยละของปริมาณผักตบชวาจำนวนพื้นที่ชลประทานและแหล่งน้ำที่ เพิ่มขึ้น - ปริมาณกากอุตสาหกรรมที่เป็นของเสียอันตรายได้รับการจัดการ (ล้านตัน/ปี) - จำนวนแหล่งน้ำที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดี - ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างได้รับการจัดการอย่างถูกต้องตาม หลักวิชาการ - ผลดำเนินการมาตรการป้องกันการลักลอบนำสัตว์สงวนและพืชสงวน CITES ที่ ไกล่สุญพันธุ์ให้ลดลง

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

Basic

(Level & Early trend)

ระบบตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย
มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ
<4.9 %

Advance

(Focus Improvement)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่า
เป้าหมาย 5% - 9%

Significance

(Integration)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่า
เป้าหมาย > 10%

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้าง นวัตกรรม และการจัดการ กระบวนการ



- ต้นทุนที่ลดลง - ประสิทธิภาพการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ
- นวัตกรรมปรับปรุง* - นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย
- ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*
(Open Data, เชื่อมโยงข้อมูล, Digitize Process, e-Services)

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

1. การลดต้นทุน(ทั้งในระดับ กระบวนการที่เกิดจากการ ปรับปรุงงาน และการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้)

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับ กระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	- อัตราสูญเสียของการผลิตเหรียญกษาปณ์หมุนเวียน - ร้อยละของกระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ และการลดขั้นตอน - ร้อยละของการใช้กระดาษที่ลดลง - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน - สัดส่วนการลดต้นทุนการจัดเก็บภาษี 100 บาท - ต้นทุนโลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ - ค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากการคืนภาษีผ่าน PromptPay กรมศุลกากร - จำนวนต้นทุนต่อหน่วยการการจัดเก็บภาษีศุลกากร - จำนวนต้นทุนต่อหน่วยการสืบสวนและจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายศุลกากร ลดลง

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

2. จำนวนนวัตกรรมของการกระบวนการ

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ	- จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง - จำนวนกระบวนการที่มีการ ปรับปรุงพัฒนาตามเกณฑ์รางวัล บริการภาครัฐ แห่งชาติ - ช่องทางการรับชำระภาษีที่ เพิ่มขึ้นโดยทางอิเล็กทรอนิกส์ - จำนวนแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นในส่วนราชการ - จำนวนนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการพัฒนา/ปรับปรุง สะสมเพื่อปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

3. ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
(Open Data, เชื่อมโยงข้อมูล, Digitize Process, e-Services)

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	- รางวัลซอฟต์แวร์จากสมาคมซอฟต์แวร์ - ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการใช้นวัตกรรมด้านดิจิทัลเทคโนโลยี - ร้อยละของจำนวนแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นผ่าน อินเทอร์เน็ตเทียบเป้าหมายที่กำหนด - ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงงานบริการในรูปแบบ e-Services - ร้อยละของผู้รับบริการที่ใช้บริการการนำส่งเอกสารการขอคืนภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ - ร้อยละของระยะเวลาเฉลี่ยที่ลดลงของการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากการใช้ระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ITPP)

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

	4. ประสิทธิภาพของการบรรลุผลกระทบบ้านภัยพิบัติต่างๆ
คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพ ของการบรรลุผลกระทบบ้านภัยพิบัติต่างๆ	- ร้อยละของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่ได้รับการตรวจสอบความพร้อมใช้งานประจำปี - ระดับการประเมินความพร้อมในการเตรียมรับภัยพิบัติ - พื้นที่และมูลค่าความเสียหายจากอุทกภัยและภัยแล้งที่มีแนวโน้มลดลง - ร้อยละของการบริหารจัดการระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

5. นวัตกรรมการปรับปรุงด้าน นโยบาย กฎระเบียบ และ กฎหมาย

คำอธิบาย	ตัวอย่าง
ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และ กฎหมาย	- จำนวนมาตรการภาษี เพื่อ ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม - ร้อยละของผู้ประกอบการที่ได้รับทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มใน ระยะเวลาที่กำหนด (ภายใต้ มาตรการส่งเสริม) - ความสำเร็จของการแก้ไข กฎหมายเพื่อการปฏิรูปด้านคุ้มครองผู้บริโภค - จำนวนมาตรการทางศุลกากรในการอำนวยความสะดวกเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันระหว่างประเทศและสร้างความโปร่งใส