**แบบฟอร์มที่ 3**

**แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง**

การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 เป็นการประเมินความเป็นระบบราชการ 4.0 ของหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้ทราบว่าตนเองอยู่ในระดับใด มีจุดเด่น หรือควรปรับปรุง พัฒนาในเรื่องใด ดังนั้น หน่วยงาน
ควรประเมินสถานะของตนเอง**ตามความเป็นจริง** เพื่อให้ผลการประเมินสะท้อนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งจะทำให้หน่วยงานได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการที่แท้จริงของหน่วยงานในการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประกอบด้วย 6 หมวด หมวดละ 4 ข้อย่อย
แต่ละข้อให้หน่วยงานประเมินโดยเลือกข้อที่ตรงกับการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) และต้องตอบคำถาม
ในข้อนั้นๆ โดยยกตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ/เกี่ยวข้องกับพันธกิจหลัก หรืออธิบายโดยสรุปเฉพาะสิ่งที่เป็นสาระสำคัญสะท้อนคุณค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน (เป็นผลงานของปีที่ประเมิน ในกรณีเป็นการดำเนินการต่อเนื่องให้ระบุว่าพัฒนาดีขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างไร)

|  |
| --- |
| หมวด 1 การนำองค์การ |
| 1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน |
| □ | 1.1.1 | ผู้บริหารกำหนดทิศทางในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น) (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) (ระบุอย่างน้อย 2 ด้าน) |
|  |  | - ด้านเศรษฐกิจ เช่น.................................... |
|  |  | - ด้านสังคม เช่น.......................................... |
|  |  | - ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น.......................................... |
|  |  | - ด้านสาธารณสุข เช่น.......................................... |
| □ | 1.1.2 | ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบัน โดยทิศทางขององค์การคือ …................... |
| □ | 1.1.3 | ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น) …………….............. |
| □ | 1.1.4 | ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของหน่วยงาน ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น….................................. |
| □ | 1.1.5 | ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไร อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ……………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส |
| □ | 1.2.1 | มีการกำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส เช่น................... |
| □ | 1.2.2 | หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ เช่น ....................... |
| □ | 1.2.3 | มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามและเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใสอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุประโยชน์ที่เกิดขึ้น)………………………………………............. |
| □ | 1.2.4 | มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส คือ................................. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| □ | 1.2.5 | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ โดยเทคโนโลยี ได้แก่ … (กรณีเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรุณาแนบลิ้งก์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง) |
| □ | 1.2.6 | หน่วยงานได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอกทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่............................. |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก |
|  | 1.3.1 | ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาร่วมกันกับเครือข่ายภายนอก (ภาคเอกชน ประชาชน ท้องถิ่น) ในการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ |
|  |  | **□** นวัตกรรมการทำงานที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ................................................ |
|  |  | **□** นวัตกรรมการให้บริการที่ทำงานร่วมกับเครือข่าย คือ................................... |
| □ | 1.3.2 | มีการพัฒนากลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานอย่างไร (ระบุแนวทางการดำเนินการของแต่ละกลุ่มเครือข่าย)(อธิบาย) ………………………………………………………. |
| □ | 1.3.3 | มีการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีเครือข่ายภายนอก คือ….................ร่วมดำเนินการ โดยนโยบายนั้น คือ…........................................ผลจากความร่วมมือ สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศ เรื่อง…................................. |
| □ | 1.3.4 | มีแนวทางสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นในบุคลากรมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น................................................................................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว |
| □ | 1.4.1 | มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมาตรการนั้นคือ…......... |
|  | 1.4.2 | มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ โดย |
|  |  | **□** การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัยในการติดตาม รายงานผลกระทบ (ระบุเทคโนโลยีที่ใช้ และตัวอย่างการดำเนินการ) โดย…….................................................... |
|  |  | **□** การใช้เครือข่าย ได้แก่…..................................ในการเฝ้าระวังผลกระทบเรื่อง…........................................... |
| □ | 1.4.3 | มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม เช่น..........และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก..........เดือน/ปี/........ |
| □ | 1.4.4 | มีการวิเคราะห์ คาดการณ์และติดตามผลกระทบของการดำเนินงานของหน่วยงานที่ส่งผลต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ตอบอย่างน้อย 2 ด้าน) |
|  |  | ด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบที่คาดการณ์ คือ ………………….. มาตรการจัดการ คือ……................ผลการติดตาม คือ….........…..... |
|  |  | - ด้านสังคม ผลกระทบที่คาดการณ์ คือ………………………. มาตรการจัดการ คือ……......................ผลการติดตาม คือ…................. |
|  |  | - ด้านสาธารณสุข ผลกระทบที่คาดการณ์ คือ…………………มาตรการจัดการ คือ……............ผลการติดตาม คือ……............. |
|  |  | - ด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบที่คาดการณ์ คือ………………..มาตรการจัดการ คือ……............ผลการติดตาม คือ…................ |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |

|  |
| --- |
| หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ |
| 2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน |
|  | 2.1.1 | หน่วยงานของท่านมีแผนยุทธศาสตร์ที่สามารถตอบสนองต่อ |
|  |  | **□** ความท้าทาย คือ…….......โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายได้แก่…….... |
|  |  | **□** การเปลี่ยนแปลงในอนาคต คือ……............โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล ได้แก่…….............… |
|  |  | **□** ความต้องการของประชาชน คือ……..โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อความต้องการและประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่……..... |
|  | 2.1.2 | มีแผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่ |
|  |  | **□** เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น…………………………………………………… |
|  |  | **□** รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น…………………………………………………………….. |
|  | 2.1.3 | กระบวนการสร้างยุทธศาสตร์ มีการคำนึงถึง |
|  |  | **□** การมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย โดย….......... |
|  |  | **□** ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย…......................... |
|  |  | **□** สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เช่น ....................................................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ |
|  | 2.2.1 | มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น |
|  |  | **□** เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน คือ.........ผลกระทบ คือ…....................กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน…........................... |
|  |  | **□** ตัวชี้วัด คือ……........ผลกระทบ คือ…..........กระทบต่อยุทธศาสตร์ ด้าน…............ |
|  | 2.2.2 | มีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาตร์และตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาว โดย |
|  |  | **□** เป้าหมายระยะสั้น คือ….......… มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่............... |
|  |  | **□** เป้าหมายระยะยาว คือ.........…. มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบเป้าหมาย ได้แก่................ |
|  | 2.2.3 | มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบ และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบ |
|  |  | **□** ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ต่อหน่วยงานโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น…………แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยงคือ…...... |
|  |  | **□** ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อมโดยหน่วยงานมีความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น…………....……แผนงาน/แนวทางที่รองรับผลกระทบคือ…....................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน |
| □ | 2.3.1 | แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน (อธิบายความสอดคล้องระหว่างแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ).......................................... |
| □ | 2.3.2 | แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น |
|  |  | - ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ ได้แก่.......................... |
|  |  | - การปรับปรุงกระบวนการ ลดการทำซ้ำและความผิดพลาด ได้แก่ ......................................... |
|  |  | - การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ........................................................ |
|  | 2.3.3 | แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ |
|  |  | **□** แผนฯ มีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดย............................................................. |
|  |  | **□** แผนฯ รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี โดย.............................................................. |
|  |  | **□** แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก โดย.............................................................. |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล |
| □ | 2.4.1 | หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุกที่เกิดจากการนำผลการวิเคราะห์ คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบาย เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) ได้แก่ |
|  |  | - สถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อแผน คือ…...................................................... |
|  |  | - การเตรียมความพร้อม ได้แก่................................................................................. |
|  |  | - แผนการจัดการเชิงรุก ได้แก่…............................................................................... |
|  | 2.4.2 | มีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ |
|  |  | **□** หน่วยงานมีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่…................................... |
|  |  | **□** หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ ได้แก่….................................... |
| □ | 2.4.3 | หน่วยงานมีการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ได้แก่....................................... |
|  |  | - การคาดการณ์ ได้แก่…........................................................................................... |
|  |  | - การปรับแผนให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ ได้แก่…........................................ |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |

|  |
| --- |
| หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง |
| □ | 3.1.1 | มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ.....................เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก คือ…………………………………………… และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต  |
| □ | 3.1.2 | มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ได้แก่….......................นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.......................... |
| □ | 3.1.3 | มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล คือ...............................มาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ……………………………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ |
|  | 3.2.1 | มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ |
|  |  | **□** ฐานข้อมูลนั้น ได้แก่….............. |
|  |  | **□** มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการคือ................ |
|  | 3.2.2 | มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ เพื่อ |
|  |  | **□** หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหาคือ……….....………วิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ…...................… |
|  |  | **□** หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ........... มีความต้องการ คือ................. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ...........มีความต้องการ คือ................. |
|  |  | **□** หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คือ.................................................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ |
| □ | 3.3.1 | มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม คือ.............................. |
| □ | 3.3.2 | มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม คือ.................................. |
| □ | 3.3.3 | มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล คือ......................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ |
| □ | 3.4.1 | มีวิธีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างเชิงรุก รวดเร็ว ทันกาล โดย…...................เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน และเกิดความพึงพอใจ |
|  | 3.4.2 | มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน |
|  |  | **□** มีช่องทางหลักการรับเรื่องร้องเรียน |
|  |  | **□** ระบุขั้นตอนและผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน |
|  |  | **□** กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน ตามลักษณะความสำคัญของข้อร้องเรียน |
|  |  | **□** การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน |
| □ | 3.4.3 | มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ ตอบสนองข้อร้องเรียน โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ คือ….............. และมีแนวทางในการแก้ไข คือ…................ |
| □ | 3.4.4 | มีช่องทางการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยวิธี................... |
| □ | 3.4.5 | มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล จนก่อให้เกิดความผูกพันของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน ยกตัวอย่างที่สะท้อนให้เห็นความผูกพันของผู้รับบริการที่เกิดจากการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการจัดการและสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คือ …....................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |

|  |
| --- |
| หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ |
| 4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ |
|  | 4.1.1 | มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อ |
|  |  | **□** ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยสารสนเทศนั้น คือ…................ |
|  |  | **□** การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยสารสนเทศนั้น คือ…................ |
|  |  | **□** การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน โดยสารสนเทศนั้น คือ…................ |
|  | 4.1.2 | การจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็น ดังนี้ |
|  |  | **□** มีความน่าเชื่อถือ (อธิบายการจัดการเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ)……………………… |
|  |  | **□** มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย (ระบุเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือแนบลิ้งก์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง) …………………………………………… |
|  |  | **□** สะดวกต่อผู้ใช้งาน (อธิบายแนวทางการจัดการเพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน…………………………………………… |
| □ | 4.1.3 | ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ ได้แก่...............................................................(ระบุลิงก์ที่เผยแพร่ข้อมูล) |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา |
| □ | 4.2.1 | หน่วยงานมีการรวบรวมและจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงานอย่างไร (อธิบายแนวทางการดำเนินการ การนำข้อมูลไปใช้ และผลที่เกิดขึ้น) ……...... |
| □ | 4.2.2 | หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปใช้ค้นหาสาเหตุของปัญหา คือ…..........และแก้ปัญหาเชิงนโยบายโดย…........ |
| □ | 4.2.3 | หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ สนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับ โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ…........... สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ โดยยกตัวอย่างสถานการณ์และผลลัพธ์….................. |
| □ | 4.2.4 | มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ เช่น การเปรียบเทียบข้อมูล............................ กับคู่เทียบ คือ........................ |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม |
| □ | 4.3.1 | หน่วยงานมีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ โดยวิธี................................................. |
| □ | 4.3.2 | หน่วยงานมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก เช่น..........................เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา คือ............................... |
| □ | 4.3.3 | หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์) คือ................................ |
| □ | 4.3.4 | หน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ ด้าน....................ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/มาตรฐานใหม่ คือ....................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล |
| □ | 4.4.1 | มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยความเสี่ยงนั้น คือ................................... |
| □ | 4.4.2 | หน่วยงานมีแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ตามมาตรฐานกำกับข้อมูล และรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสาระสำคัญของแผน คือ................................. |
| □ | 4.4.3 | หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ใช้ในการตัดสินใจ และใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิผล(อย่างน้อย 2 ข้อ) เช่น |
|  |  | - การลดต้นทุน ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่ .................................................. |
|  |  | - ติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่ .................... |
|  |  | - สร้างนวัตกรรมการให้บริการ ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่ ........................... |
|  |  | - การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูลระหว่าง/ข้ามหน่วยงาน ระบุ กระบวนงาน ข้อมูล และระบบงานที่ดำเนินการเชื่อมโยง ได้แก่ ..................... |
| □ | 4.4.4 | แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ ให้สรุปสาระสำคัญของแผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ พอสังเขป................................. |
| □ | 4.4.5 | หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยมีการจัดการข้อมูลสารสนเทศตามมาตรฐานกำกับข้อมูล เพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น............................ |
| □ | 4.4.6 | แผนรองรับต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน ให้ยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน พอสังเขป................................. |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |

|  |
| --- |
| หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร |
| 5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ |
| □ | 5.1.1 | มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร โดย (ระบุอย่างน้อย 2 ภารกิจ) |
|  |  | ภารกิจที่ 1 คือ ................. และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ................ |
|  |  | ภารกิจที่ 2 คือ ................. และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ............... |
|  |  | ภารกิจที่ 3 คือ ................. และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ................ |
|  |  | ภารกิจที่ 4 คือ ................. และขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ คือ................ |
|  | 5.1.2 | มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีนโยบายการส่งเสริมด้านต่างๆ ดังนี้: |
|  |  | **□** แนวทางที่เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ โดยแนวทางนั้น คือ…............. |
|  |  | **□** ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง (high performer)โดยวิธีการ....................................... |
| □ | 5.1.3 | มีการจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลง ทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา โดย................................................ |
| □ | 5.1.4 | มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจรองรับความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลง เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง โดย.................................... |
| □ | 5.1.5 | มีการวางแผนกำลังคน และมีการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ คือ......................... มีการวางแผนกำลังคน โดย................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์ |
| □ | 5.2.1 | มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก เพื่อผลสำเร็จของงานที่มีสมรรถนะสูงร่วมกัน โดย..................... (ระบุรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม) และมีผลสำเร็จของงาน คือ ............................ |
| □ | 5.2.2 | มีการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์การ โดยวิธีการ....................................... |
| □ | 5.2.3 | มีการพัฒนาครอบคลุมทุกมิติไปสู่องค์การดิจิทัล (บุคลากร ระบบ ข้อมูล กระบวนงาน และเทคโนโลยี) คือ..................................... |
|  | 5.2.4 | มีการสร้างสภาพแวดล้อม ที่เอื้อให้บุคลากร |
|  |  | **□** มีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ โดย.................................... |
|  |  | **□** การเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา โดย................................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร |
| □ | 5.3.1 | มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ได้แก่............................................ |
| □ | 5.3.2 | ปลูกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ โดยวิธีการ….................... |
| □ | 5.3.3 | มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) และสร้างสรรสู่การสร้างนวัตกรรมของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม โดย..................................... |
| □ | 5.3.4 | มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดริเริ่ม โดย.........................และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มดังกล่าว โดย............. |
| □ | 5.3.5 | มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือและความรับผิดชอบโดย........................ |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร |
| □ | 5.4.1 | มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย โดย.................................. |
|  | 5.4.2 | มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์การ |
|  |  | **□** ยุทธศาสตร์ ได้แก่..................... แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ คือ....................... |
|  |  | **□** สมรรถนะหลัก ได้แก่................ แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลัก คือ.................. |
|  | 5.4.3 | มีการพัฒนาของบุคลากร ในด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมเรื่อง |
|  |  | **□** ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ได้แก่…................................................ |
|  |  | **□** ความรู้และทักษะดิจิทัล พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต ได้แก่............................................................................... |
| □ | 5.4.4 | มีการพัฒนาบุคลากร และผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิกฤตที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน โดย................................. |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |

|  |
| --- |
| หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ |
| 6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ |
| □ | 6.1.1 | หน่วยงานมีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยกระบวนการนั้น คือ1. กระบวนการ….................................. มุ่งสู่ความเป็นเลิศในเรื่อง…..........................
2. กระบวนการ………………………………..มุ่งสู่ความเป็นเลิศในเรื่อง………………………….
 |
|  | 6.1.2 | หน่วยงานมีการติดตามควบคุมกระบวนการ โดย |
|  |  | **□** ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น................................................ |
|  |  | **□** ใช้ตัวชี้วัด เช่น................................................................ |
|  |  | **□** ใช้ข้อมูล คือ....................................... ร่วมกับเครือข่าย คือ...................................... |
| □ | 6.1.3 | หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ แบบ end to end Process คิดเป็นร้อยละ.........................ของกระบวนการทั้งหมด ที่ต้องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน ระบุ (รายชื่อกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) |
|  |  | 1) กระบวนการ……............………… หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่……................……….. |
|  |  | 2) กระบวนการ……............………… หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่……................……….. |
|  |  | 3) กระบวนการ……............………… หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่……................……….. |
| □ | 6.1.4 | หน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ ได้แก่ |
|  |  | - เทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ…............................... |
|  |  | - กระบวนการที่ถูกยกระดับ คือ…............................... |
|  |  | - ผลงานที่โดดเด่น คือ…............................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ |
|  | 6.2.1 | หน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ |
|  |  | **□** กระบวนการหลัก คือ.....................................นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ......................... |
|  |  | **□** กระบวนการสนับสนุน คือ..............................นวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ คือ......................... |
| □ | 6.2.2 | หน่วยงานมีการปรับปรุงกระบวนหลักและกระบวนการสนับสนุน โดย................................ |
|  | 6.2.3 | หน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
|  |  | **□** นวัตกรรม คือ.................................................................................... |
|  |  | **□** ปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูง คือ....................................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน |
|  | 6.3.1 | หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ ดังนี้ |
|  |  | **□** กระบวนการหลักที่สำคัญ 2 ลำดับแรก |
|  |  | - กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับแรก คือ............................................ต้นทุน คือ................................................เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่ …...................... ระยะยาว ได้แก่.................................. |
|  |  | - กระบวนการหลักที่สำคัญลำดับที่สอง คือ...................................ต้นทุน คือ...................................เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่ …....................... ระยะยาว ได้แก่ ................................ |
|  |  | **□** กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลำดับแรก |
|  |  | - กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญลำดับแรก คือ...................................ต้นทุน คือ...................................เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่ …....................... ระยะยาว ได้แก่ ................................ |
|  |  | - กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญลำดับที่สอง คือ...................................ต้นทุน คือ...................................เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่ …....................... ระยะยาว ได้แก่ ................................ |
|  | 6.3.2 | หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน โดยนวัตกรรมนั้น คือ....................โดยสามารถลดต้นทุน ได้อย่างไรระบุ.................................. |
|  | 6.3.3 | นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย (ระบุ) |
|  |  | **□** การกำหนดนโยบาย/มาตรการ คือ........................ |
|  |  | **□** การใช้เทคโนโลยี คือ............................................... |
|  |  | **□** แบ่งปันทรัพยากร คือ................................................. |
| □ | 6.3.4 | หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยข้อมูลเทียบเคียงที่นำมาใช้คือ.................. และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อย่างไรระบุ…................. |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ |
|  | 6.4.1 | หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ ระบุ |
|  |  | **□** กระบวนการ คือ................................................. |
|  |  | **□** ตัวชี้วัด คือ......................................................... |
| □ | 6.4.2 | หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่างๆ เช่น |
|  |  | - ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ คือ.................................... |
|  |  | - ตัวชี้วัดด้านสังคม คือ.......................................... |
|  |  | - ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม คือ................................. |
|  |  | - ตัวชี้วัดด้านสาธารณสุข คือ................................. |
| □ | 6.4.3 | ผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ คือ …….(อธิบายโดยสรุป)....................................... |
|  | 6.4.4 | หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดย |
|  |  | **□** มีการจัดการความเสี่ยง โดยความเสี่ยงนั้นคือ......................และจัดการโดยวิธีการ................... |
|  |  | **□** เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินเพื่อให้การดำเนินการของหน่วยงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉินคือ....................และมีการเตรียมการเพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมรับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าว โดย............................ |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |

**แบบฟอร์มที่ 4**

**ตัวชี้วัดหมวด 7**

มิติ 7.1 ต้องนำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีดาว \* กำกับ) ในกลุ่มภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ อย่างน้อย 2 ตัววัด และไม่เกิน 3 ตัววัด สำหรับตัวชี้วัดในกลุ่มอื่น ๆ สามารถนำเสนอได้กลุ่มละไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกันไม่เกิน 5 ตัววัด

มิติ 7.2 กรณีเป็นกรมบริการ/หน่วยบริการ ให้นำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีดาว \* กำกับ)

กลุ่มนวัตกรรมปรับปรุงการบริการ อย่างน้อย 1 ตัววัด ได้แก่ ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ และกรณีเป็นกรมนโยบาย/หน่วยนโยบาย ให้นำเสนอตัววัดกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือ อย่างน้อย 1 ตัววัด ได้แก่ ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของเครือข่าย สำหรับตัววัดในกลุ่มอื่น ๆ เลือกนำเสนอตัววัดในแต่ละกลุ่ม ไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกันไม่เกิน 5 ตัววัด

มิติ 7.3 มิติ 7.4 และมิติ 7.5 เลือกนำเสนอตัววัดในแต่ละกลุ่ม ไม่เกิน 2 ตัววัด รวมกันไม่เกิน 5 ตัววัดในแต่ละมิติ

มิติ 7.6 ให้นำเสนอตัววัดบังคับ (ตัววัดมีดาว \* กำกับ) จำนวน 3 ตัววัด และเลือกตัวชี้วัดในกลุ่มอื่น ๆ ได้เพิ่มกลุ่มละไม่เกิน 2 ตัวชี้วัด รวมกันไม่เกิน 5 ตัววัด โดยมีตัววัดบังคับ ดังนี้

* กลุ่มนวัตกรรมการปรับปรุง จำนวน 1 ตัววัด ได้แก่

- ร้อยละของการปรับปรุงกระบวนการที่ใช้เทคโนโลยี (จังหวัดและองค์การมหาชน)

- ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ (กรม) (ดำเนินการสำรวจโดย สพร.)

* กลุ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ จำนวน 2 ตัววัด ได้แก่

- ร้อยละของชุดข้อมูลดิจิทัลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (Open Data)

- ร้อยละของฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบ Digitized

**7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

****

|  |
| --- |
| **1. ตัววัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ (ไม่น้อยกว่า 2 ตัว ไม่เกิน 3 ตัว) \***ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามภารกิจหลัก/คำรับรองของส่วนราชการตามที่ระบุไว้(Function base, Area base) |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|  |   |   |   |  |   |   |
| **2. ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์** ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|  |   |   |   |  |   |   |
| **3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย**ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|  |   |   |   |  |   |   |
| **4. การบรรลุนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด**ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามนโยบายและแผนรัฐบาล/แผนบูรณาการกลุ่มจังหวัด |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |

****



**7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน**

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

|  |
| --- |
| **1. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก**ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ\*(หน่วยบริการ)**ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน**ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |  |   |   |   |
| **4. เครือข่ายความร่วมมือ\*(หน่วยงานนโยบาย)**ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **5. ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินของส่วนราชการ**ตัวชี้วัดของการสำรวจความเชื่อมั่นผลต่อผลการดำเนินการของส่วนราชการ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |

****

**7.** **3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและส่วนราชการที่มีสมรรถนะสูง

|  |
| --- |
| **1. นวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)**ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา**ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง**ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่ง |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **4. ความผูกพันของบุคลากร**ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |

**7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

****

|  |
| --- |
| **1. รางวัลที่ได้รับจากภายนอก**ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงการบริการและการบริหารจัดการองค์การ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **2. การนำ best practices ไปขยายผลในองค์การ**ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของหน่วยงานที่เป็น Best practice และไปขยายผลในองค์การ/นอกองค์การ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **3. รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง**ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ - รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด - รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **4. ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่าง ๆ**ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/ระดับนานาชาติ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **5. ตัววัดการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้น**ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการแข่งขัน และได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติที่ดีขึ้นในด้านที่หน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |

**7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ

****

|  |
| --- |
| **1. การบรรลุผลของตัววัดร่วม**ตัวชี้วัดของการบรรลุความสำเร็จ ในกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน (Joint KPI) |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ** ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของส่วนราชการ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสังคม**ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของส่วนราชการ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข**ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของส่วนราชการ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม**ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของส่วนราชการ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |

**7.** **6 การบรรลุผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลการจัดการกระบวนการ**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน
การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

****

|  |
| --- |
| **1. ต้นทุนที่ลดลงในภาพรวม**ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **2. ประสิทธิผลการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ**ตัวชี้วัดของผลสำเร็จการดำเนินการเตรียมพร้อมและการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **3. นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ\***ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด****(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |   |   |  |   |   |
| **4. ประสิทธิผลของกระบวนการ\***ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของการจัดการกระบวนการ |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** | **พ.ศ. ....** |
|   |   |  |  |  |   |   |