

แนวทางการจัดทำ รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ สู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

โดย
ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย
วันพุธที่ 16 มีนาคม 2565



รายชื่อหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านเกณฑ์การประเมินฯ ประจำปี พ.ศ. 2565 ขั้นตอนที่ 1 การประเมินตนเอง



สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ตรวจพิจารณาผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ผ่านระบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ออนไลน์ จำนวน 176 หน่วยงาน (100 กรม 58 จังหวัด 16 องค์การมหาชน 2 หน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น) โดยมีหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านการตรวจพิจารณาจำนวน 92 หน่วยงาน ดังนี้



ส่วนราชการระดับกรม

- | | | | |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศกรมเชื้อเพลิงธรรมชาติกรมการขนส่งทางบกกรมการค้าต่างประเทศกรมการจัดหางานกรมการปกครองกรมการพัฒนาชุมชนกรมกิจการผู้สูงอายุกรมควบคุมมลพิษกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งกรมทรัพยากรน้ำกรมทางหลวงกรมที่ดินกรมธนารักษ์ | <ul style="list-style-type: none">กรมบังคับคดีกรมบัญชีกลางกรมประมงกรมปศุสัตว์กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรมป่าไม้กรมพัฒนาที่ดินกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กรมตุลาการกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม | <ul style="list-style-type: none">กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกรมสรรพสามิตกรมสรรพากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรมสอบสวนคดีพิเศษกรมสุขภาพจิตกองบัญชาการกองทัพไทยศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้สถาบันนิติวิทยาศาสตร์สำนักข่าวกรองแห่งชาติสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมสำนักงานการวิจัยแห่งชาติสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา | <ul style="list-style-type: none">สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ |
|--|---|--|--|



ส่วนราชการระดับจังหวัด

- | | | | | |
|--|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">จังหวัดขอนแก่นจังหวัดตรังจังหวัดตากจังหวัดนครราชสีมาจังหวัดนครศรีธรรมราช | <ul style="list-style-type: none">จังหวัดนนทบุรีจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จังหวัดปัตตานีจังหวัดพังงาจังหวัดพิจิตร | <ul style="list-style-type: none">จังหวัดร้อยเอ็ดจังหวัดระนองจังหวัดลพบุรีจังหวัดศรีสะเกษจังหวัดสกลนคร | <ul style="list-style-type: none">จังหวัดสงขลาจังหวัดสตูลจังหวัดสมุทรปราการจังหวัดสระแก้วจังหวัดสระบุรี | <ul style="list-style-type: none">จังหวัดสุพรรณบุรีจังหวัดสุราษฎร์ธานี |
|--|---|--|---|---|

❖ หน่วยงานที่ผ่านเข้ารอบเขียน App เป็นปีแรก



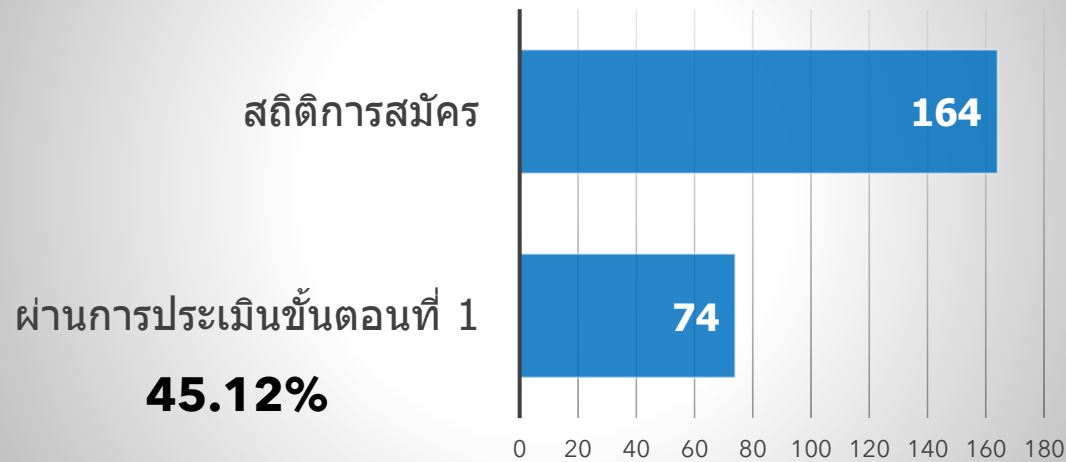
องค์การมหาชน

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน)สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) | <ul style="list-style-type: none">สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ |
|---|---|

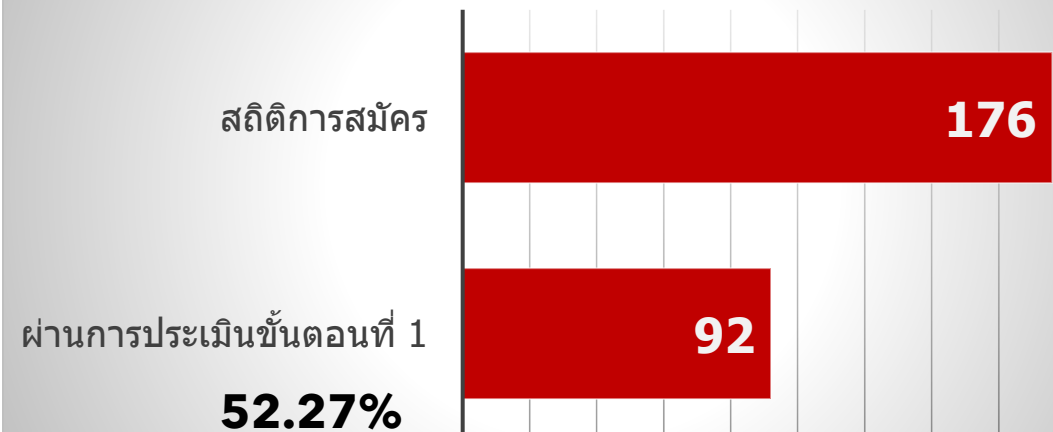


สรุปผลการสมัครรางวัล PMQA 4.0 พ.ศ. 2565

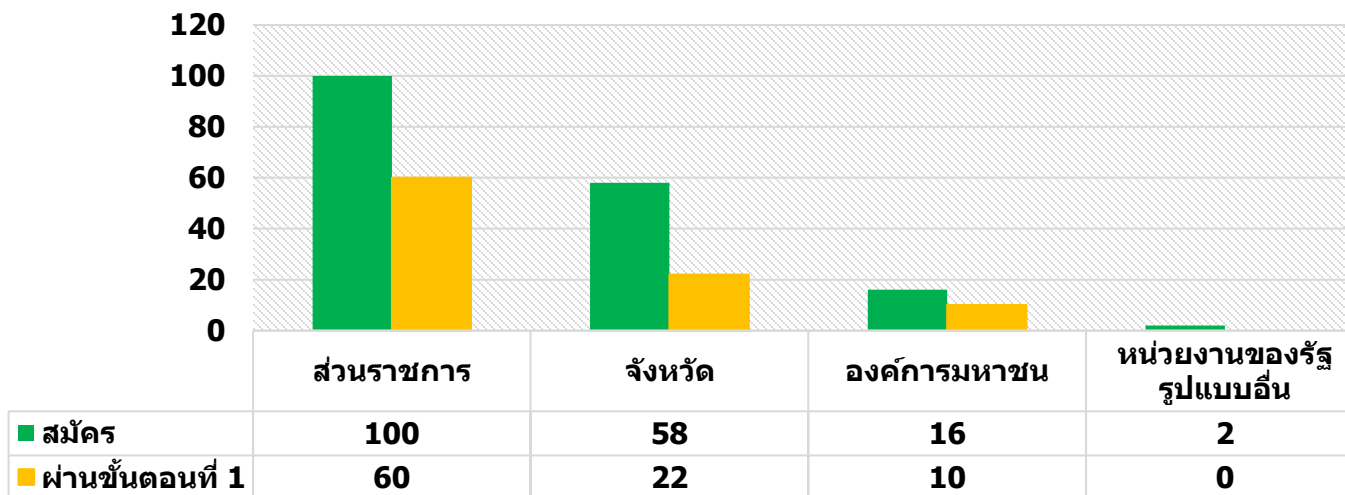
สถิติภาพรวม รางวัล PMQA 4.0 ปี 2564



สถิติภาพรวม รางวัล PMQA 4.0 ปี 2565

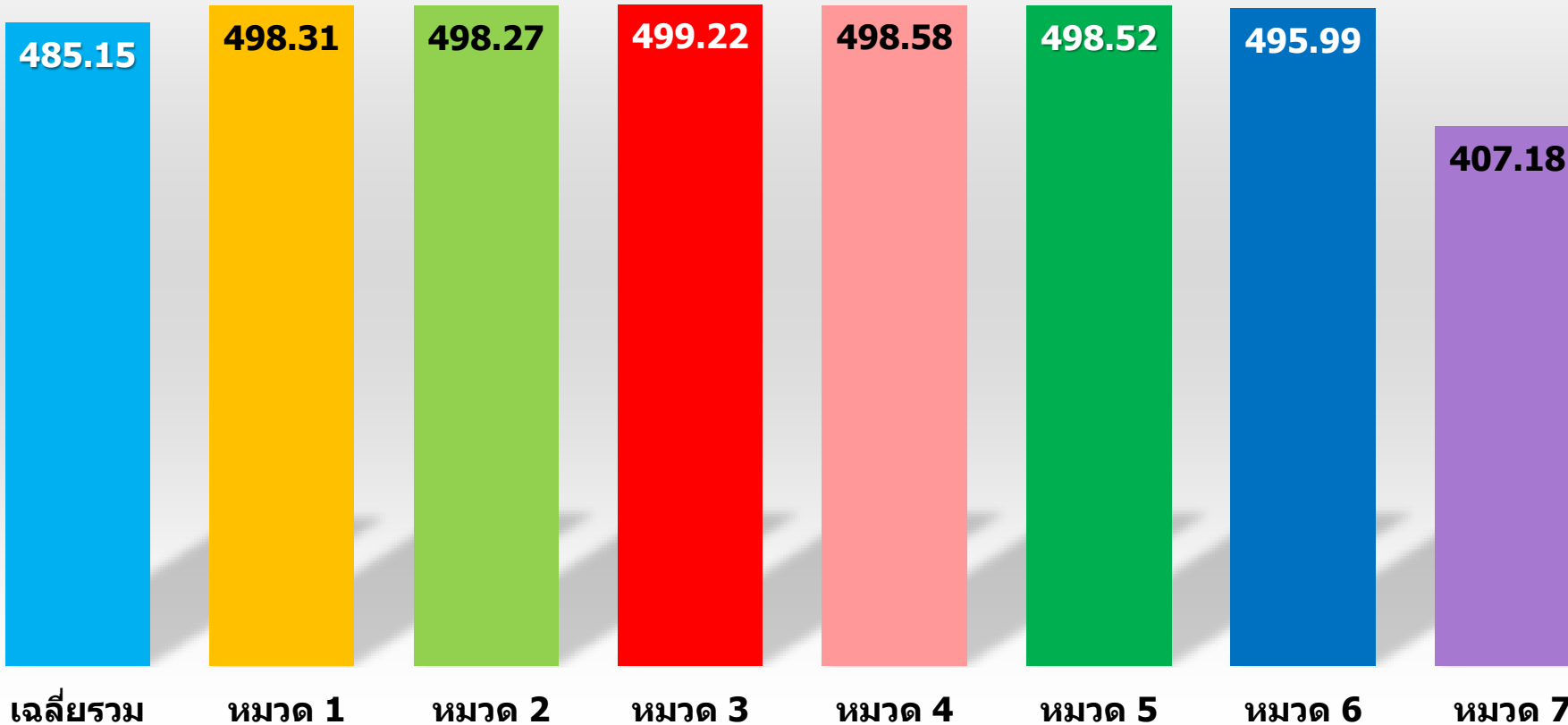


สถิติการสมัครและการผ่านการประเมินรอบที่ 1 (แยกตามประเภทหน่วยงาน)



คะแนนเฉลี่ยแต่ละหมวดของทุกหน่วยงานที่ประเมินตนเองเข้ามารอบสมัคร รางวัล PMQA 4.0

ค่าเฉลี่ยของหน่วยงานที่ประเมินทั้งหมด



แนวคิดระบบราชการ 4.0



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- **Strategic thinking** (การคิดเชิงยุทธศาสตร์ การมองไปข้างหน้า หรือการทำเพื่ออนาคต)
- **Public data accessibility** (การเปิดเผยข้อมูลก่อนที่ประชาชนจะร้องขอ)
- **Public shared service** (การแบ่งปันข้อมูลของส่วนราชการเพื่อลดความซ้ำซ้อน)
- **Cost competitiveness** (การลดต้นทุนในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน)
- **End to end process driven** (การออกแบบกระบวนการแบบต้นน้ำ/กลางน้ำ/ปลายน้ำ)
- **Public accountability & transparency** (ความโปร่งและความรับผิดชอบ)



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

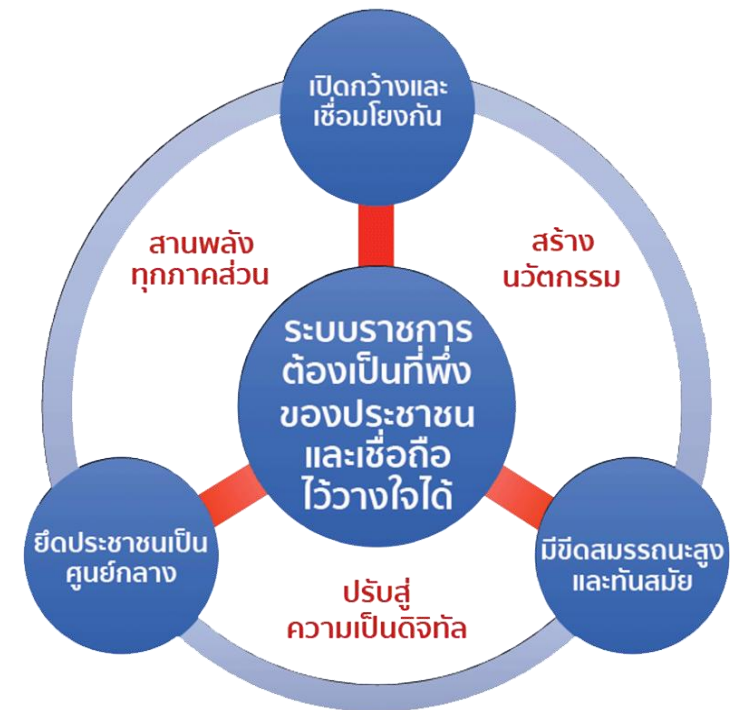
- **Responsiveness** (การตอบสนองความต้องการ)
- **Demand driven** (การตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต)
- **Public accessibility** (การเข้าถึงบริการสาธารณะ)
- **Result oriented** (การมุ่งเน้นผลลัพธ์ในการให้บริการ)
- **Service improvement** (การออกแบบนวัตกรรมความต้องการเฉพาะกลุ่ม)
- **Service personalization** (การออกแบบนวัตกรรมระดับบุคคล)
- **Happy citizen** (การสร้างความสุขให้กับภาคประชาชน)



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- **Digitalization** (การใช้เทคโนโลยีในทุกรูปแบบ)
- **Innovation** (นวัตกรรมการให้บริการ/กระบวนการ/นโยบาย)
- **Workforce capability** (การพัฒนาบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง)
- **Problem solving** (กระบวนการแก้ปัญหาที่ต้องใช้องค์ความรู้ในด้านต่างๆ)
- **Agility** (ความคล่องตัวในการทำงาน)

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



Collaboration

การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation

การสร้างนวัตกรรม



Digitalization

การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล

ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

1. ระดับพื้นฐาน 300 คะแนน (Basic)
2. ระดับก้าวหน้า 400 คะแนน (Advance)
3. ระดับพัฒนาจนเกิดผล 500 คะแนน (Significance)

● Basic
พื้นฐาน

มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ มีแนวคิดริเริ่มไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

การสร้างระบบ

● Advance
ก้าวหน้า

มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่างๆ อย่างเป็นระบบจนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ 4.0

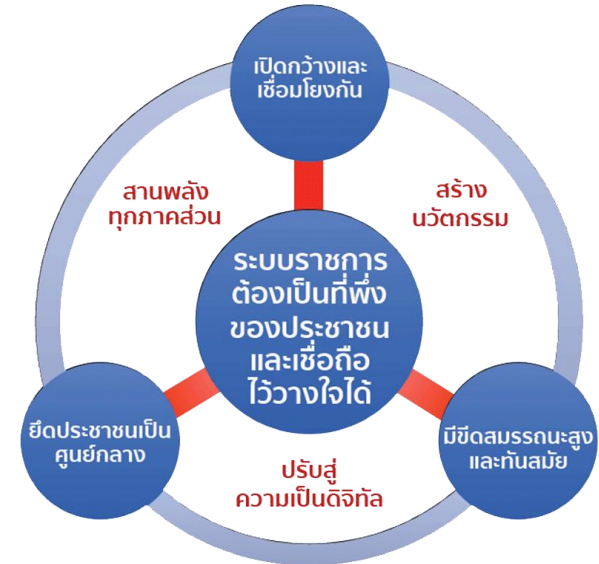
การเชื่อมโยงกับ
เป้าหมาย และบริบท

● Significance
พัฒนาจนเกิดผล

มีแนวทางการดำเนินในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างครบถ้วนเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่าง ๆ จนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการบูรณาการไปยังทุกภาคส่วนจนเกิดการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ 4.0 จนเกิดผล

การบูรณาการ
จนเกิดผล

จุดหมายปลายทาง



แนวทางการจัดทำเอกสาร Application report



การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0)



ขั้นตอนการพิจารณา



การส่งเอกสารใน ขั้นตอนที่ 2



กำหนดส่งเอกสารภายในวันที่ **11 เมษายน 2565 : 16.30 น.**

1

บทสรุปผู้บริหาร
(5 – 8 หน้า)

Form 5

Form 6

รายงานผลการดำเนินการพัฒนา
องค์การสู่ระบบราชการ 4.0
Application Report (ไม่เกิน 62 หน้า)

2

แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร

วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานของท่าน และผู้ตรวจประเมินรางวัลได้เห็นภาพรวมในการดำเนินการ โดยให้สรุปเป็นระบบราชการ 4.0 ใน 3 มิติ ดังนี้

วิสัยทัศน์

กรอบแนวคิด/ Concept ของการก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องสู่ระบบราชการ 4.0

- มิติระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)
- มิติระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen- Centric Government)
- มิติระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

ผลงานที่แสดง
ความเป็น
ราชการ 4.0

นำเสนอรายละเอียดผลงาน โดยคัดเลือกจากผลงานข้างต้นที่มีความโดดเด่น โดยนำเสนอ 3 – 5 ผลงาน

ผลงานเรื่องที่ 1

☒ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

☐ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

☐ มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย

รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน (มีรูปประกอบได้)

.....

.....

.....

.....

คุณค่าต่อประชาชน/ส่วนราชการ/ประเทศ

.....

.....

.....

.....

	ส่วนที่ 1	1.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร (ไม่เกิน 3 หน้า) 1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (ไม่เกิน 4 หน้า)	
	ส่วนที่ 2	การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 รวม 6 หมวด (ไม่เกิน 50 หน้า)	(24 ประเด็น)
	ส่วนที่ 3	ผลลัพธ์การดำเนินการ (ไม่เกิน 5 หน้า)	

ส่วนที่ 2

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

ให้ส่วนราชการอธิบายการดำเนินงานในประเด็นสำคัญต่าง ๆ ในแต่ละหมวด ที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ 4.0 (ตามที่ประเมินตนเองในรอบที่ 1) โดยอธิบายเฉพาะสาระสำคัญ และตัวอย่างการดำเนินงานที่ชัดเจน เชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์ทั้งที่เป็น Early Results และผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 ระบบการนำองค์กรที่สร้างความยั่งยืน

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

.....

.....

.....

.....

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

.....

.....

.....

.....

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

.....

.....

.....

.....

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 1

.....

.....



ลักษณะสำคัญขององค์การ

- ส่วนสำคัญขององค์ประกอบที่มีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ
- วิเคราะห์ ค้นหา สรุปเฉพาะประเด็นสำคัญที่มีผล
- โดยเฉพาะส่วนที่มีผลต่อการดำเนินการเพื่อนำไปสู่ความเป็นราชการ 4.0

**ส่วนราชการวิเคราะห์ตนเอง และความสำคัญของบริบทที่ส่งผลกระทบต่อ
การดำเนินการเพื่อไปสู่ระบบราชการ 4.0**

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร: คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร?

เจตนารมณ์

ให้ส่วนราชการสามารถเห็นภาพรวมขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อ
วิธีการดำเนินงาน และผลกระทบที่มีต่อยุทธศาสตร์ประเทศ และการเพิ่มขีด
ความสามารถในการแข่งขัน

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับ ความสำเร็จ
ในการตอบสนองยุทธศาสตร์ประเทศ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้
มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง?
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และการเพิ่มขีด
ความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร?
- กลไกที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร?

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร?
- สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ?
ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม

1.ลักษณะสำคัญขององค์กร: คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร? (ต่อ)

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร?
- มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง?
- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรและพนักงานประเภทต่างๆ?
- องค์กรประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร?
- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและความเสี่ยงของส่วนราชการ อะไรบ้าง?
- ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร? พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง

(4) สินทรัพย์

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการ?

(5) กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง?
- กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

1.ลักษณะสำคัญขององค์กร: คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร? (ต่อ)

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(6) โครงสร้างองค์กร

- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร?
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับ มีลักษณะเช่นใด (*)?

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ระดับของกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (*)?
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร?
- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร?

(8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

- ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้าง? และมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของ ส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ?
- กลุ่มเหล่านี้มีส่วนร่วมอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ (*)?
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง?

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด?

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ?

(10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ(ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันของส่วนราชการ และของประเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)?

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในธุรกิจเดียวกันมีอะไรบ้าง?
- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในส่วนราชการ นอกส่วนราชการ และจากต่างประเทศกันมีอะไรบ้าง?
- มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้?

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด? (ต่อ)

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร?

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมิน การปรับปรุงโครงการและ กระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง?

1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ (โดยสรุป 3 หน้า) 4.0

พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ: (OP-8) (หมวด6)
(ที่สำคัญ)

ความต้องการ:

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: (OP-7) (หมวด3)

ความต้องการ/ ความคาดหวัง:

สมรรถนะหลักขององค์กร: (OP-2) (หมวด2-5-6)

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ: (OP-11) (หมวด 2/4)

การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของส่วนราชการ: (OP-10) (หมวด2)

พันธกิจ: (OP-1) (หมวด 3/6)

วิสัยทัศน์: (OP-2) (หมวด2)

ค่านิยม: (OP-2) (หมวด1/5)

งบประมาณ: (6.3)

รายได้:

จำนวนบุคลากร: (OP-3) (หมวด2/5)

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ(ที่เกี่ยวข้อง)

(OP-5) (หมวด1/5)

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:

(OP-13)

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

(OP-12) (หมวด2) (หมวด5)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

(OP-12) (หมวด2) (หมวด 5)

ผลผลิต/บริการหลัก: (OP-1) (หมวด3/6)

คุณลักษณะโดดเด่นของผลผลิต/บริการ

ผู้รับบริการ: OP-7) (หมวด3)

ความต้องการ:

สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ : (ประเด็นการแข่งขัน)

(OP-9) (หมวด2)

ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร : (OP-1) (หมวด 2/6)	เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง : (OP-4) (ทุกหมวด) (ตัวอย่าง 1/2/3/4/5/6)	ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม : (OP-2) (หมวด 2/5/6)
ในการทำงาน บุคลากรมีจำเป็นต้องที่ต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยอะไรบ้าง : (OP-3) (หมวด 5/6)	กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ : (OP-5) (หมวด 6)	ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง : (OP-3) (หมวด 5)
สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร : (OP-9) (หมวด 2) ไม่เกิน 3 หน้า	การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของประเทศอย่างไร : (OP-11) (หมวด 5/6) การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนจะสามารถให้ข้อมูลที่สะท้อนบริบทของส่วนราชการในการเป็นระบบราชการ 4.0	



ส่วนเพิ่มเติมคุณลักษณะที่สำคัญในการเป็นหน่วยงานราชการ 4.0

1. ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการและการเพิ่ม**ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร**
2. ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม**ของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม**
3. ในการทำงาน บุคลากรมีความจำเป็นที่ต้อง**ดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยอะไรบ้าง**
4. ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้าง**ขีดความสามารถในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง**
5. **เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง**
6. กฎหมายและกฎระเบียบอะไรบ้างที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่าง**มีความคล่องตัว**และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ
7. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? **ประเด็นการแข่งขันคืออะไร**และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร
8. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานการณ์**แข่งขันของประเทศอย่างไร**
9. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ



1.2 แผนการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

ความสำคัญ:

- แสดงให้เห็นถึงการวางแผนในการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 อย่างเป็นระบบ
- การปรับโครงสร้างที่จะสนับสนุนความเป็นระบบราชการ 4.0
- การปรับปรุงระบบงาน และการพัฒนานวัตกรรมในระยะสั้น และยาว
- การสร้างเครือข่าย ความร่วมมือสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ลักษณะแผนงาน:

- เป็นแผนงานหรือโครงการที่กำหนดเป้าหมายชัดเจน
- อาจเป็นแผนงานที่มีความต่อเนื่องครอบคลุมระยะเวลา 2 - 5 ปี
- แผนการพัฒนาขีดความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้
- การพัฒนาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง



1.2 แผนการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

- ให้ส่วนราชการระบุแผนการปรับปรุงที่เป็นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 เช่น นโยบายด้านการการยกระดับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและการรับบริการผ่านระบบสมาร์ตโฟน การสร้างกลไก/ความร่วมมือกับเครือข่าย การสร้างนวัตกรรม การนำเทคโนโลยีมาใช้ เป็นต้น)
- โดยให้ระบุถึงชื่อแผนงาน/โครงการ ของการปรับปรุงเพื่อการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 โดยอาจเป็นแผนงานที่เสร็จสิ้นไปแล้ว (ไม่เกิน 1 - 2 ปี) แต่ยังคงมีผลหรือมีการต่อยอดและส่งผลในทางที่ดีขึ้นจนถึงปัจจุบัน หรือเป็นแผนงานที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ (ไม่เกิน 3-5 ปี)
 - ปีที่ดำเนินการ โดยระบุเป็นช่วงปีที่ดำเนินการ
 - ผลที่คาดว่าจะได้รับ ให้อธิบายถึงสิ่งที่มีการปรับปรุงหรือมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และ ผลจากการปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม ของแผนงานดังกล่าว
 - สรุปสาระสำคัญของแผนงาน/โครงการดังกล่าว
- แผนยกระดับสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ควรประกอบด้วย
 - แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี
 - แผนพัฒนานวัตกรรม
 - แผนสร้างและขยายเครือข่าย ความร่วมมือ

แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ระบุปีเพื่อดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		

แผนพัฒนานวัตกรรม

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ระบุปีเพื่อดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		

แผนสร้างและขยายเครือข่าย ความร่วม

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ระบุปีเพื่อดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		

แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
ปรับกระบวนการผลิตของโรงพิมพ์เพื่อก้าวสู่ "โรงพิมพ์ 4.0" เช่น ปรับปรุงกระบวนการผลิต โรงพิมพ์ทั้งระบบ ตั้งแต่กระบวนการผลิต ขนส่ง และจำหน่าย โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลัก เช่น การพัฒนาระบบการผลิตโดยใช้ 3D Printing	2562-2564	ลดต้นทุนในการผลิตโรงพิมพ์ โรงพิมพ์ที่ระลึกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
การประยุกต์ใช้อากาศยานไร้คนขับ (Drone) จัดทำแผนที่ภาพถ่ายทางอากาศในงานด้านแผนที่นำเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศสมัยใหม่ จากการสำรวจจากระยะไกล ระบบกำหนดตำแหน่งบนพื้นโลกด้วยดาวเทียม (GPS) ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) กรมธนารักษ์	2561-2564	- ลดระยะเวลา ลดจำนวนคน และค่าใช้จ่าย ในการสร้างแผนที่ภาพถ่ายทางอากาศได้ - วางแผนการใช้ประโยชน์ที่ดินราชพัสดุ การเฝ้าติดตามการบุกรุกที่ดินราชพัสดุ การพิจารณาแก้ไขปัญหาของที่ดินราชพัสดุ
การรังวัดด้วยเครือข่ายดาวเทียมแบบจลน์ (RTK GNSS NETWORK)	2562-2564	สามารถรังวัดจัดทำแผนที่รูปแปลงได้อย่างมีมาตรฐาน จากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การสำรวจระยะไกล ระบบกำหนดตำแหน่งบนพื้นโลกด้วยดาวเทียม (GPS) ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ประกอบการปฏิบัติงาน
การจำหน่ายโรงพิมพ์ที่ระลึกผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-catalog)	2558-2562	อำนวยความสะดวกในการสั่งซื้อโรงพิมพ์ ลดระยะเวลาการเดินทาง และสร้างรายได้ให้กรมธนารักษ์

EXAMPLE

แผนพัฒนานวัตกรรม

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
1.โครงการให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านเทคโนโลยี API	2562-2563	การให้บริการนำส่งข้อมูลแบบแสดงรายการภาษีผ่านโปรแกรมซอฟต์แวร์ออนไลน์ของภาคเอกชน
2.แผนงานการนำนวัตกรรมไปสู่การปฏิบัติ	2563-2564	นวัตกรรมการที่ได้รับรางวัลจากโครงการประกวดนวัตกรรมของกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ไปพัฒนาสู่การนำไปใช้งานทั่วทั้งองค์กร
3.โครงการ Learning & Sharing	2562-2563	การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเกิดนวัตกรรมของกรมสรรพากร โดยให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้นวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน
4.แผนการเพิ่มช่องทางการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว	2562	การทดลองให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวในเมือง
5.โครงการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยเทคโนโลยี Blockchain	2562-2563	เพื่ออำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวให้สามารถคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัย กรมสรรพากรได้นำระบบเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) มาให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวผ่าน "Application Thailand VRT" ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถตรวจสอบข้อมูลการซื้อสินค้า และบริการ รวมทั้งข้อมูลการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตลอด 24 ชั่วโมง
6.Tax Sandbox	2563-2564	การนำนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลจากงาน #hackatax มาพัฒนาต่อ ร่วมกันการภาคเอกชน และดำเนินการทดสอบนวัตกรรมใน Tax Sandbox และเมื่อผ่านการทดสอบจะถูกนำมาให้บริการต่อไป

EXAMPLE



แผนสร้างและขยายเครือข่าย ความร่วมมือ

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
เครือข่ายความร่วมมือภายในประเทศ		
1) โครงการอบรมหมอดินอาสา 4.0	2563-2564	ภาคีเครือข่ายหมอดินอาสาช่วยกันช่วยเหลือและสนับสนุนภารกิจประสานเชื่อมโยงระหว่าง พต.กับเกษตรกรในระดับต่างๆ รวมทั้งถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์และเทคโนโลยีด้านการพัฒนาที่ดินแก่เกษตรกรในท้องถิ่น (จากหมอดินอาสาทั่วประเทศ จำนวน 77,672 คน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากโครงการฝึกอบรมใน 3 หลักสูตร ได้แก่ 1)หลักสูตร 1 (วันดินโลก) 2) หลักสูตร 2 (ฝึกปฏิบัติและเรียนรู้ ณ ศูนย์ฝึกปฏิบัติหมอดินอาสา) 3) หลักสูตร 3 (การพัฒนาและใช้ประโยชน์จากถังความรู้หมอดินอาสาบนเว็บไซต์ของกรมพัฒนาที่ดิน)
2) โครงการ "กิจกรรมสนับสนุนงานคณะทำงานกลุ่มความร่วมมือด้านดินของประเทศไทย สาขาที่ 5 การจัดทำมาตรฐาน (Pillar5)"	2562 (ทุน ASP)	- ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ พต. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 17025: 2017 สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ขอรับบริการวิเคราะห์ดินทุกกลุ่ม ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย และเกษตรกร เป็นต้น มีความเชื่อมั่นในกระบวนการวิเคราะห์ มาตรฐานวิธีวิเคราะห์ และผลวิเคราะห์ที่ได้รับจาก พต. ทั้งนี้ พต. สามารถรักษามาตรฐานการวิเคราะห์ได้อย่างสม่ำเสมอ เพราะได้รับการตรวจประเมินจากผู้ตรวจประเมินเป็นประจำทุกปี - หน่วยงานบูรณาการ 4 หน่วยงาน ได้แก่ กรมวิชาการเกษตร สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน และ พต. สามารถพัฒนาเป็นเครือข่ายห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ดินของประเทศไทยต่อไปได้
เครือข่ายความร่วมมือ ระดับประเทศ		
3) โครงการ "การประเมินความสามารถของห้องปฏิบัติการและสร้างความร่วมมือด้านการวิเคราะห์ดินของไทย" ภายใต้โครงการ Strengthening the CESRA network for Sustainable Soil Management"	2563 (ทุน FAO/RAP)	- เครือข่ายห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ดินของประเทศไทย เป็นช่องทางให้สมาชิกห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ดินจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และมหาวิทยาลัย ปรึกษาหารือและร่วมกันพัฒนามาตรฐานด้านการวิเคราะห์ดิน โดยมุ่งหวังให้ผลการวิเคราะห์ดินจากทุกห้องปฏิบัติการสมาชิก มีความน่าเชื่อถือและมีมาตรฐานเดียวกัน เป็นประโยชน์ต่อผู้ขอรับบริการทุกกลุ่มที่จะได้รับผลวิเคราะห์ดินที่มีมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ สามารถเลือกใช้บริการได้ตามความเหมาะสม - เครือข่ายห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ดินของประเทศไทย สามารถร่วมกันจัดทำคู่มือวิเคราะห์ดินของประเทศไทย เป็นคู่มือกลางที่ทุกหน่วยงานสามารถใช้และอ้างอิงได้ และเป็นคู่มือที่ได้มาตรฐานตามแนวทางของเครือข่ายห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ดินโลก (GLOSOLAN) - พต. สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นหน่วยงาน PT-Provider ด้านการวิเคราะห์ดินของประเทศไทยได้ สามารถให้บริการทดสอบความชำนาญกับสมาชิกเครือข่ายห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ดินของประเทศไทย ซึ่งต้องดำเนินการเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินประสิทธิภาพการวิเคราะห์ดินของห้องปฏิบัติการแต่ละแห่งให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ และ พต. ต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของสมาชิกห้องปฏิบัติการเครือข่ายด้วย
4) โครงการ "การควบคุมมาตรฐานห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ดินกรมพัฒนาที่ดิน เพื่อเข้าร่วมเครือข่ายห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ดินของประเทศไทย"	2563 (ทุน ASP)	- ห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ดินภายใต้ พต. เข้าร่วมกิจกรรมทดสอบความชำนาญกับเครือข่ายห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ดินของประเทศไทยเป็นประจำทุกปี เพื่อรักษาประสิทธิภาพการวิเคราะห์ดินให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ - คลิปีวิดีโอสอนวิเคราะห์ OC ด้วยวิธี Walkley-Black Titration method ได้เผยแพร่ในเว็บไซต์ของ GLOSOLAN-FAO ตั้งแต่ปี 2564 เป็นต้นไป สามารถถ่ายทอดวิธีวิเคราะห์ดินที่ถูกต้องให้กับสมาชิกเครือข่ายห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ดินโลก และเป็นบทบาทความร่วมมือของประเทศไทยต่อ GLOSOLAN และ GSP
5) การจัดตั้งสมัชชาความร่วมมือทรัพยากรดินแห่งประเทศไทย	2562	เครือข่ายองค์กรด้านดินทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชนจะช่วยสร้างความเข้มแข็งด้านการจัดการทรัพยากรดินของประเทศ องค์ความรู้จะได้รับการเผยแพร่และแบ่งปันสู่นักวิชาการ ชุมชน และเกษตรกรที่เข้าร่วมเครือข่ายผ่านทางการประชุมประจำปี และช่องทางการสื่อสารต่างๆ

กรมพัฒนาที่ดิน รางวัล PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2564

แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ระบุปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		

แผนพัฒนานวัตกรรม

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ระบุปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		

แผนสร้างและขยายเครือข่าย ความร่วม

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ระบุปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		
แผน/โครงการ (สาระสำคัญ)		

“หน่วยงานของท่าน
มีแผนพัฒนา
อะไรบ้างกรุณาระบุ
ตัวอย่างใน Chat”

“หมายเหตุ..แผนที่ระบุสอดคล้องกับเนื้อหาในผลการดำเนินงานในแต่ละหมวดอย่างไร ”

แนวทางการจัดทำเอกสาร Application report

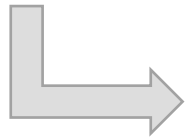
หมวด 1 - 7

1. อ่านหัวข้อในแต่ละประเด็นให้เข้าใจ ความสำคัญต่อหน่วยงาน การดำเนินการ
2. อ่านเรียงลำดับจากการพัฒนาขั้นพื้นฐาน => ระดับก้าวหน้า => ระดับเกิดผล
3. วิเคราะห์ว่าการดำเนินการของหน่วยงานมีพัฒนาอยู่ในระดับใด
4. ให้เขียนอธิบายการดำเนินการจากขั้นพื้นฐาน โดยใช้กรอบ ADR
5. อธิบายการดำเนินการที่สามารถตอบการพัฒนาในระดับก้าวหน้า
6. อธิบายการดำเนินการที่พัฒนาไปจนเกิดผลลัพธ์ที่เกิดที่ดีที่สุด (ระดับพัฒนาจนเกิดผล)

- เขียนโดยใช้กรอบ ADR

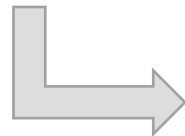
Approach

มี**แนวทางการดำเนินงานของกระบวนการนั้นๆ** อย่างเป็นระบบ แบบแผนหรือไม่ คงเส้นคงวาหรือไม่ ทำซ้ำได้หรือไม่



Deploy

การนำแนวทางไปสู่การ**ปฏิบัติจริง** ซึ่งจะดูความครอบคลุม ทัวถึง ทุกระดับ ทุกพื้นที่



Result

ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน



- กระชับ ชัดเจน มีเนื้อหาสะท้อนการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริง
- ทุกหมวดดำเนินการโดยเชื่อมโยงสู่เป้าหมายของระบบราชการ 4.0 ที่ขับเคลื่อนโดยใช้ปัจจัยสำคัญ 3 ประการ
- คำนึงถึงข้อมูลที่ปรากฏในลักษณะสำคัญขององค์การ
- แสดงผลลัพธ์ หรือยกตัวอย่างผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริง โดยอาจแสดงในรูปแบบ ตาราง กราฟ โมเดล รูปภาพ พร้อมคำอธิบาย
- ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย ไม่คัดลอกข้อความตามเกณฑ์
- ไม่อธิบายเป็นแนวทฤษฎี หรือใส่รายละเอียดมากเกินไป

หมวด 1 การนำองค์การ (ใหม่)

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรม ทุกระดับ ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



Basic (A&D)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
ตอบสนองพันธกิจ

Advance (Alignment)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
ประเทศ

Significance (Integration)

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่
มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
ประเทศ

1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



นโยบายการป้องกันทุจริต
และระบบกำกับดูแลที่มี
ประสิทธิภาพ

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ
กำกับ ติดตาม และรายงาน
ผลต่อสาธารณะ

มีการประเมิน ปรับปรุง เพื่อ
สร้างต้นแบบด้านความ
โปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก



สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม
ของบุคลากรภายในและการ
สร้างเครือข่ายภายนอก

การส่งเสริมให้เกิดการ
ตั้งเป้าหมายท้าทาย และเกิด
ความร่วมมือ และนวัตกรรม
ของกระบวนการและการ
บริการ

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย
ก่อให้เกิดเครือข่ายความ
ร่วมมือทั้งภายในและ
ภายนอก ที่ส่งผลกระทบสูง
ที่สามารถแก้ปัญหาที่
ซับซ้อน

1.4 คำนึงถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



ติดตามตัวชี้วัดและผลการ
ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การใช้กลไกการสื่อสาร
และเทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อนำไปสู่การแก้ไข
ปัญหาอย่างทันกาล

ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ
ในการคาดการณ์ ผลกระทบ
ระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผล
เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม

ข้อ	ระดับ	แนวทาง	A	D	R
1.1	300	- การกำหนด (วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจน)ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ - ถ่ายทอด สื่อสารสองทาง (ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็ว)ไปสู่ทุกระดับเพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจและสนใจ			
	400	การสนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม) และระบุนถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวก(เกิดประโยชน์)และเชิงลบ(เกิดโทษ)ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อให้มั่นใจว่าทิศทางองค์กรจะเกิดประโยชน์สูงสุด			
	500	สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชนและสร้างนโยบายการสร้างนวัตกรรม การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (Innovation, Citizen centric)			
1.2	300	นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน			
	400	มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active) เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสในการทุจริตคอร์รัปชัน และมีตัวชี้วัดในการติดตามด้านความโปร่งใส ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการกำกับติดตามและรายงานผลต่อสาธารณะ			
	500	- มีการสร้างต้นแบบ(Role Model) ด้านความโปร่งใส หรือแนวปฏิบัติที่ดี (ITAระดับ AA) มีการประเมิน ปรับปรุงเพื่อสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใสและมีผลจากการพัฒนาปรับปรุงจนเป็นต้นแบบ			
1.3	300	- มีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน - มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นจากองค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงาน			
	400	- มีการทำงานร่วมกับเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมการทำงานและนวัตกรรมการบริการ (ตั้งใจและความท้าทาย) - เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน และการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ)			
	500	- การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน - การมีเครือข่ายการมีส่วนร่วม และการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หรือการใช้กลไกแนวคิด Design Thinking เช่น ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐไปปฏิบัติได้จริง (เพิ่ม)			
1.4	300	- การประเมินและติดตามโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม - ระบุผลกระทบและเตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ			
	400	ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการเพื่อรายงานผลได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์และสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว			
	500	ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการคาดการณ์ผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม			

หัวข้อ	แนวทางการปรับปรุง (New)	ตัวอย่าง
1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส	ระดับ Advance เพิ่มเติม ดังนี้ - การเปิดเผยข้อมูล Open Data - การวิเคราะห์ข้อมูล Data Analytics - ระบบติดตาม Tracking ออนไลน์ -การนำระบบดิจิทัลตรวจจับความสุ่มเสี่ยงในการทุจริต -การทบทวนช่องว่างการทำงาน นำไปสู่นโยบายเชิงป้องกัน ระดับ Significant - ผลการพัฒนาปรับปรุงจนสามารถเป็นต้นแบบในการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	-ระบบตรวจสอบภายใน Electronic Internal Audit (EIA) ของ (สป.สร.) โดยนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงาน เกิดความท้าทายในการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก และเป็นต้นแบบการนำร่องโปรแกรมสำหรับผู้ตรวจสอบภายในโดยเฉพาะ โดยหากพัฒนาสำเร็จ ทุกหน่วยงานจะสามารถนำไปใช้ตามกระบวนการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง เรียกว่า Electronics Report Plan : ERP - ระบบ e-Matching ตรวจสอบสินค้าระหว่างกรมศุลกากรและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ National Single Window (NSW) ในการอำนวยความสะดวกด้านการนำเข้าส่งออก และมีการดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการทางศุลกากรล่วงหน้าก่อนสินค้ามาถึง (Pre-Arrival Processing) - สร้างการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ และมีระบบติดตามศุลกากร (Tracking System) ภายใต้อีเทคโนโลยี e-Lock เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมทางศุลกากรสำหรับการขนส่งสินค้าผ่านแดน - ระบบการติดตามสถานะการขนส่งของการบริหารจัดการจัดส่งแบบ Good Distribution Practices ของบริษัท ไพรเมี่ยนไทย ดิศทวีวัฒน์ จำกัด
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่าน การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	ระดับ Significance - ย้ายแนวทางการดำเนินการระดับ Significant ไประดับ Advance เรื่องการเสริมสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน และการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ) และเพิ่มเติมใหม่ ดังนี้ - การมีเครือข่ายการมีส่วนร่วม และการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หรือการใช้กลไกแนวคิด Design Thinking เช่น ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ ไปปฏิบัติได้จริง	กรมพัฒนาที่ดิน (หน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน และภาคเครือข่าย เช่น อสม. หมอดินอาสา) ในการแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกร - การทำ crowd sourcing - การระดมทุน -การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอก ภาคเอกชนเข้ามาเป็น Partner -การนำนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลจากกิจกรรม #hackatax มาพัฒนาต่อยอดร่วมกันกับภาคเอกชน และดำเนินการทดสอบนวัตกรรม Tax Sandbox เพื่อพัฒนาบริการของกรมสรรพากร
1.4 การคำนึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - การทำ Foresight Scenario - Policy Simulation - Scenario Planning	- การทำ Social Listening เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ ของกรมศุลกากร ผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้ที่ได้รับประโยชน์ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน

(หมายถึง:การสร้างหรือปลูกฝังให้บุคลากรเน้นการดำเนินการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การมีจิตใจบริการ การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหรือประชาชน อย่างต่อเนื่องและทันกาล)

บทบาทของผู้นำ

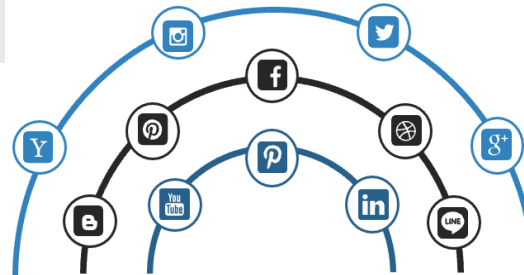
การกระตุ้น ส่งเสริม ผลักดัน สร้างบรรยากาศในองค์กรให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่มุ่งเน้นผลการดำเนินงาน สร้างวัฒนธรรมองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

การสร้างสภาพแวดล้อม

การส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดการความรู้ รวมทั้งการศึกษาและวิจัยเพื่อให้เกิดการพัฒนา งาน การจัดสรรทรัพยากร (งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ/ประชาชน

การติดตามผลการดำเนินงาน

ติดตามผลการดำเนินงานและปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้ข้อมูลความต้องการ ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ/ประชาชน มาปรับปรุงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การให้บริการผ่าน Application การเพิ่มช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วผ่านศูนย์บริการประชาชน เป็นต้น



การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย

การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายแต่เป็นไปได้ เพื่อจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานและพัฒนางานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ผ่านการถ่ายทอดเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงานในระดับบุคคล และการสร้างขวัญกำลังใจและจูงใจด้วยการยกย่องเชิดชู ให้รางวัล (ผลจากการดำเนินการทำให้เกิดผลลัพธ์ด้านการพัฒนางานเพื่อให้บริการประชาชน)

A



การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย

(นวัตกรรมเชิงนโยบาย หรือ Policy Innovation เป็นการออกแบบ คิดค้นและคิดริเริ่มนโยบายใหม่ๆ หรือกฎระเบียบที่ทันสมัยและเหมาะสมกับเหตุการณ์ ทำให้เห็นทิศทางใหม่ๆที่จะนำพาองค์กร ไปสู่อนาคต ตอบโจทย์ความต้องการของประเทศและประชาชน)

- 1 วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลต่อการบริหารจัดการ ของส่วนราชการ, ปัญหาที่ซับซ้อน, ความต้องการของผู้รับบริการ และประชาชน ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ
- 2 กำหนดเป้าหมายและแนวทางในการตอบสนองต่อปัญหาที่ ซับซ้อน หรือความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชน หรือการ ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบเพื่อลดปัญหาซับซ้อนในการให้บริการ
- 3 สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายและการนำ Design Thinking Innovation Lab มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการ ประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อกำหนดนโยบายใหม่ๆ(หรือ การต่อยอดนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลต่างๆมาเป็นต้นแบบแนวคิด)
- 4 การนำนโยบายเชิงนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มใหม่ๆไปสู่การ ปฏิบัติ ผ่านการทดลองใช้ การรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้อง และปรับปรุงเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้จริง
- 5 การประเมินผลการนำนโยบายเชิงนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม ใหม่ๆไปสู่การปฏิบัติ โดยร่วมมือกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อ นำไปพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดผลดีอย่างต่อเนื่องยั่งยืน

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน

A

ผู้บริหารจังหวัดกำหนดทิศทางขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดขอนแก่นสู่เมืองอัจฉริยะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้านการเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยมุ่งเน้นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล นำโครงการ Smart City ขอนแก่น ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง เมืองแห่งโอกาส 4.0 ที่จับต้องได้ เพื่อมุ่งสู่ Global City บรรลุไว้ในยุทธศาสตร์จังหวัด Smart City 2029 การพัฒนาที่โดดเด่นในลักษณะการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของจังหวัด

บูรณาการการทำงานร่วมกับเครือข่ายเตรียมความพร้อมรองรับผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ส่งเสริมภาพลักษณ์ของ จังหวัดในการเป็นเมืองน่าอยู่ แนวทางปฏิบัติ (1) สร้างกลไกในการบูรณาการและถ่ายทอดให้ทุกภาคส่วนรับทราบด้วยช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ประหยัด (2) ใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว (3) ส่งเสริมให้ส่วนราชการได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบร่วมกันดูแลแก้ไขเพื่อสร้างความเข้มแข็งขององค์การ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสรรค์สังคมที่ดีและมีความสุข (4) ส่งเสริมให้มีการจัดทำแนวทางและมาตรการเพื่อให้ส่วนราชการได้ตระหนักและเอาใจใส่ถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมให้หน่วยงานในจังหวัดมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามมาตรการ

D

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน

ส่งเสริมให้ส่วนราชการปฏิบัติงานอย่างจริงจังผ่านกระบวนการถ่ายทอดค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดสู่ส่วนราชการและระดับบุคคล ติดตามประเมินผล ร่วมกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน นำค่านิยม “ยึดมั่นในอุดมการณ์ มุ่งมั่นทำงาน สมานสามัคคี มีวิถีชีวิตพอเพียง” เป็นแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในจังหวัด ให้ความสำคัญกับการบูรณาการการทำงานโดยนำความโดดเด่นของภารกิจแต่ละภาคส่วนมาประสานการทำงานให้เกิดผลลัพธ์ที่เห็นผลได้อย่างชัดเจน สนับสนุนการปรับกระบวนการคิดของคนในพื้นที่กระตุ้นและหนุนเสริมให้คนในพื้นที่อยากเป็นในสิ่งที่อยากจะเป็นร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานกับจังหวัด และเป็นประโยชน์กับประชาชนคนขอนแก่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข ทำให้เกิด ขอนแก่นโมเดล ซึ่งเป็นตัวแบบ “ราษฎร์เดิน รัฐหนุน” จากประชาชนทุกภาคส่วนที่ร่วมกันปรับบทบาทภาครัฐ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมนำไปสู่การบรรจุไว้ในยุทธศาสตร์จังหวัดทำให้จังหวัดขอนแก่นมีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาจังหวัดจนถึงปี 2029

การพัฒนาด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีสู่การเป็น MICE City ขยายขนาดของตลาดเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอุตสาหกรรมใหม่ของประเทศยกระดับให้เป็นระดับนานาชาติ การขับเคลื่อนและพัฒนาเมืองอัจฉริยะ “Smart Living Lab” (Smart Health & Medical Hub) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อบริการด้านสุขภาพและการแพทย์ ขอนแก่นโมเดล

R

จังหวัดขอนแก่นได้รับรางวัลชนะเลิศ IDC SMART CITY ASIA PACIFIC AWARDS ประเภท PUBLIC HEALTH AND SOCIAL SERVICES

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (ใหม่)

เจตนารมณ์

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

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



Basic (A&D)

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ

Advance (Alignment)

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และ**รองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล**

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถ**ขององค์การ** รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

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

ข้อ	ระดับ	แนวทาง	A	D	R
2.1	300	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์เป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจส่วนราชการทั้งระยะสั้น ระยะยาว - คำนึงถึงประโยชน์สุขประชาชน รองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก และการแข่งขันจากภายนอก - มีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเข้าใจปฏิบัติได้			
	400	การวิเคราะห์ความท้าทายและคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานการให้บริการ และกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานที่ตอบสนองต่อความท้าทาย และการเปลี่ยนแปลง และรองรับการขับเคลื่อนสู่การดิจิทัล (roadmap มุ่งสู่ Digital Government)			
	500	- มีแผนยุทธศาสตร์ที่สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ - มีแผนการยกระดับการให้บริการ ที่รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา มีแผนสามารถรองรับ (Disruptive Technology)			
2.2	300	กำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการและการเปลี่ยนแปลง (แสดงตัวอย่าง)			
	400	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย (ตัวอย่างเช่น อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น/ลดลง% มูลค่าการค้าชายแดน มูลค่าการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มขึ้น/ลดลง%)			
	500	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ (ความเสี่ยงที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายตามตัววัด) อาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ			
2.3	300	แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติไปยังทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก			
	400	แผนปฏิบัติการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (การทำงานได้มาก) โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจรวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น			
	500	- แผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง (มีแผนทรัพยากรบุคคลสนับสนุน) - มีแผนการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความต้องการด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (แสดงแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี)และมีการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก			
2.4	300	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว -รายงานสถานการณ์บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เตรียมการแก้ไขปัญหากรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ -การรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะ (รายงานอะไรบ้าง)			
	400	- สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นในกรณีที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น - มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง			
	500	ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการตามแผนโดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใดและจะส่งผลต่อการปฏิบัติการอย่างไร และมีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ			

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (ใหม่)

หัวข้อ	แนวทางการปรับปรุง (New)	ตัวอย่าง
2.1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม	<u>ระดับ Advance</u> เพิ่มเติม ดังนี้ - แผนมี roadmap มุ่งสู่ Digital Government <u>ระดับ Significance</u> เพิ่มเติม ดังนี้ - แผนสามารถรองรับ Disruptive Technology	- กรมสรรพากรขับเคลื่อนด้วยกลยุทธ์ D²DRIVE มุ่งสู่การเป็นองค์กรชั้นนำด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลปรับปรุงกระบวนการครบคลุม (Digital Transformation และ Data Analytics) - กรมพัฒนาที่ดินมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรและการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ การบริหารจัดการเชิงรุกออนไลน์ (Agri-Map Online) การบริหารจัดการพื้นที่เกษตรกรรม (Zoning by Agri-Map) ทำให้เกษตรกร ลดต้นทุน เพิ่มผลผลิตทางการเกษตรและเพิ่มรายได้
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	<u>ระดับ Advance</u> เพิ่มเติม ดังนี้ - การวิเคราะห์ข้อมูล Data Analytics - การประมวลผลด้วย BI Tools และ Dashboard - ระบบ Tracking - การจัดทำ Data Prediction <u>ระดับ Significance</u> เพิ่มเติม ดังนี้ - การนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ในระดับ Advance ไปใช้ใน Policy Simulation	- กรมสรรพากรจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลในงานที่รับผิดชอบ เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีและการให้บริการ (Data Analytics สู่การนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย/มาตรการที่สำคัญ)

A 2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

ผู้บริหารจะติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ผ่าน (1) การประชุมผู้บริหารส่วนกลาง (Morning Talk) รายเดือน และรายไตรมาส (2) คณะทำงานเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รายเดือน (3) ระบบการบริหารการปฏิบัติงาน e-Operation รายงานผ่านระบบเป็นประจำทุกเดือน (4) การรายงานผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกรม กอง สำนัก และผลการประเมินรายบุคคล (5) การติดตามผลการขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์

การแก้ไขปัญหา DLD ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศจาก MAGDATA สำหรับใช้ในการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปีเป็นประจำทุกปี จากการติดตามและทบทวนแผนอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ DLD สามารถคาดการณ์ผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงโดยมีระบบที่ใช้ในการคาดการณ์ ได้แก่ (1) ระบบพยากรณ์โรคระบาดสัตว์เชิงพื้นที่ predict.dld.go.th (2) ThaiRabies.Net สำหรับการคาดการณ์โรคพิษสุนัขบ้า (3) ระบบการเฝ้าระวังโรคในประเทศ (อี-สมาร์ทพลัส) เพื่อให้รู้โรคได้อย่างรวดเร็ว (Early-detection)

D การรายงานผลการดำเนินงาน DLD ดำเนินการเผยแพร่ผ่าน www.dld.go.th และหน่วยงานภายในกรม รวมถึงการจัดทำรายงานประจำปีเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ และรายงานให้หน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปจัดทำรายงานในภาพรวม เช่น (1) รายงานผลการปฏิบัติงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ (สงป.301-302) ให้สำนักงานงบประมาณเป็นรายเดือน/รายไตรมาส (2) รายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญตามนโยบายกระทรวง และความก้าวหน้าผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้สำนักเศรษฐกิจการเกษตร เป็นรายเดือน/รายไตรมาส

R DLD สามารถปรับเปลี่ยน กลยุทธ์หรือแนวทางการดำเนินการได้ในทันที เช่น ในช่วงระยะเวลามากกว่า 1 ปี ที่มีการระบาดของโรค ASF พบว่ามีฟาร์มสุกรที่ได้รับการขึ้นทะเบียนและมีการประเมินความเสี่ยงไปทั้งหมด 141,686 ฟาร์ม โดยมีฟาร์มที่มีระดับความเสี่ยงสูงต่อโรค ASF จำนวน 6,182 ฟาร์ม (คิดเป็น 4.36%) แต่ด้วยมาตรการการเฝ้าระวังและการดำเนินการตามมาตรการควบคุมการระบาดของโรค ASF อย่างเข้มงวด ส่งผลให้ปริมาณการส่งออกสุกรมีชีวิตได้ 736,700 ตัว คิดเป็นมูลค่าการส่งออก 8,675 ล้านบาท

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ใหม่)

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และ สร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อ การบริการและการเข้าถึง



Basic (A&D)

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนอง ความต้องการที่แตกต่าง

Advance (Alignment)

ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ ค้นหาความต้องการ และ ความคาดหวังใหม่

Significance (Integration)

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและ ภายนอกเพื่อวางแผน นโยบาย เชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน



การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียหลัก

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนอง ความต้องการ และแก้ปัญหา เชิงรุก

บูรณาการกับฐานข้อมูล แหล่งอื่นเพื่อการวางแผน และการสร้างนวัตกรรมใน การให้บริการ

3.3 การสร้างนวัตกรรม การบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม



การปรับปรุงบริการที่ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียหลัก

ปรับปรุงกระบวนการและ สร้างนวัตกรรมที่ตอบสนอง ความต้องการในภาพรวม และเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมที่สามารถ ออกแบบการให้บริการ เฉพาะบุคคล

3.4 กระบวนการ แก้ไขข้อร้องเรียนที่ รวดเร็วและสร้างสรรค์



มีช่องทางเป็นมาตรฐาน และกระบวนการจัดการรับ ข้อร้องเรียนอย่างเป็น ระบบ และมีมาตรฐาน

กระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทัน การณ์ จัดการได้ และต้องสร้าง ความพึงพอใจ

ตอบสนองข้อร้องเรียนและใช้ เทคโนโลยีในการสื่อสาร ตอบสนองและสร้างความ ผูกพัน (engaged citizen)

ข้อ	ระดับ	แนวทาง	A	D	R
3.1	300	- มีกระบวนการ<u>ค้นหาและรวบรวมข้อมูล</u>และสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การประชุมระดมความคิดเห็น แบบสอบถาม ฐานข้อมูลผู้รับบริการ) - วิเคราะห์ผลและใช้เพื่อ<u>ตอบสนอง</u>ความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
	400	<u>ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล</u>และช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application Facebook) เพื่อรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความ <u>การวิเคราะห์สถิติการเข้าถึงงานบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening หรือ Google Trend</u>			
	500	- วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคตจากการรับฟังเสียงหรือการวิเคราะห์ความต้องการผู้รับบริการและ<u>การกำหนดนโยบายเชิงรุก</u>ในการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>การนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือ Social Listening ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการ</u>			
3.2	300	ประเมิน<u>ความพึงพอใจและความผูกพัน</u>ในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และ<u>ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</u>			
	400	ใช้เทคโนโลยีในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความผูกพัน และนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและ<u>แก้ไขปัญหเชิงรุก</u>			
	500	- บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น <u>เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม</u>			
3.3	300	มีกระบวนการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของ<u>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง			
	400	สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการภาพรวม <u>ความต้องการเฉพาะกลุ่ม</u> เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้			
	500	การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ สามารถออกแบบตามความต้องการ<u>เฉพาะบุคคล</u> (Customized Service)			
3.4	300	- มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและได้มาตรฐาน <u>มีมาตรฐาน</u>การจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response) <u>การให้หน่วยงานเปิด Call Center ที่มีการตอบสนอง (Response) ได้รวดเร็ว</u>			
	400	<u>จัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทันกาล</u> สร้างความพึงพอใจ (ตัวอย่างการจัดการข้อร้องเรียน)			
	500	- มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างทันการณื <u>ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสื่อสาร</u>เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน - ข้อร้องเรียนซ้ำลดลง เรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>การใช้ Chatbot ที่เป็นเทคโนโลยี AI ในการตอบคำถามเบื้องต้น (เช่น น้องอารี)</u>			

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ใหม่)		
หัวข้อ	แนวทางการปรับปรุง (New)	ตัวอย่าง
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ	ระดับ Advance เพิ่มเติม ดังนี้ - การวิเคราะห์สถิติการเข้าถึงงานบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening หรือ Google Trend ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - การนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือ Social Listening หรือ Google Trend ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการ	- กรมพัฒนาชุมชน ออกแบบวิธีการ และช่องทางในการรับฟังและเรียนรู้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชิงรุกในการสำรวจ และรับฟังเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ผ่านเครื่องมือ Social listening ในการรับฟังความคิดเห็นของชุมชน สู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่ของการปรับปรุงงานบริการสินค้า OTOP
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	ระดับ Basic เพิ่มเติม ดังนี้ - การให้หน่วยงานเปิด Call Center ที่มีการตอบสนอง (Response) ได้รวดเร็ว หรือช่องทางมาตรฐานการรับเรื่องราวร้องเรียน (SLA):เช่น อีเมล หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน ระดับ Advance เพิ่มเติม - จัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทันการณ์ สร้างความพึงพอใจ ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็วให้เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด - การใช้ Chatbot ที่เป็นเทคโนโลยี AI ในการตอบคำถามเบื้องต้น - เกิด engage Citizen	- กรมสรรพสามิต มีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน 10 ช่องทาง - กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน จำนวน 9 ช่องทาง - กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ออกแบบวิธีการและช่องทางต่าง ๆ เชิงรุก ได้แก่ ระบบประชาสัมพันธ์ สังเกตจากการตรวจแรงงาน แบบสำรวจ เป็นต้น และเชิงรับ ได้แก่ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ - การใช้เทคโนโลยี AI ในการตอบสนอง เช่น Chatbot ตอบคำถามเบื้องต้น เช่น น้องอารี Chatbot ในการให้บริการตอบปัญหาด้านภาษีอากรออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

A & D

นำสารสนเทศจากข้อ 3.1 และ 3.2 มาทบทวนและขับเคลื่อนกรมสรรพากรมุ่งไปสู่เป้าหมาย “Digital RD 2020” ด้วยกลยุทธ์ D2RIVE อย่างต่อเนื่องทั้งในกระบวนการหลักและสนับสนุน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และบูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างนวัตกรรมเชิงรุก ด้วยวิธีการ (1) รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลจากภายในภายนอกผ่านการทบทวนกระบวนการ (2) ออกแบบกระบวนการ กำหนดมาตรฐานการให้บริการ มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่สัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรงร่วมออกแบบนวัตกรรมบริการ (3) จัดทำแผนและกำหนดตัวชี้วัดถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ทั้งการสื่อสารภายใน-ภายนอก (4) ควบคุมและติดตามประเมินผลด้วยนโยบาย New Way of Work มีการติดตามความคืบหน้าด้าน Innovation ทุกเดือนผ่านบอร์ด Agile มุ่งเน้นการพัฒนาและนำนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการให้บริการ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการและความคาดหวัง ปรับปรุงแก้ไขต่อยอดให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างทั้งเฉพาะบุคคลและเฉพาะกลุ่มต่อไป

กรมสรรพากรได้จัดกิจกรรม Hackathon ในหัวข้อ “#HACKATAX Thailand’s First Senior-level Hackathon” ขึ้นครั้งแรกของเมืองไทย ภายใต้แนวคิด “Real experts. Real Solutions. Real Impact.” “ภาษีไทย ถูกใจประชาชน” โดยให้ Start up มากกว่า 100 คน มารดมสมองช่วยตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งกรมสรรพากรได้ คัดเลือกผลงานที่ดีที่สุดมาทดลองทำต่อไปในโครงการ Tax Sandbox เมื่อผ่านการทดสอบใน Tax Sandbox แล้ว กรมสรรพากรจะกำหนดให้นำผลงานไปใช้จริงต่อไป

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

R

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

นวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน**ภาพรวม** ตัวอย่างเช่น กรมฯ ได้สร้าง Platform ดิจิทัล ปรับปรุงเว็บไซต์เป็น Single Point Gateway ให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีออนไลน์บนระบบ e-Filing

นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างที่พร้อมส่งมอบบริการ (1) “บริการเฉพาะกลุ่ม เด็บโต มั่นคง มั่งคั่ง” เช่น การลดภาระให้กับผู้ขอคืนภาษีเงินได้นิติบุคคลและรองรับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ด้วยการเปลี่ยนวิธีการจ่ายเงินคืนภาษีผ่านระบบการโอนเงินแบบพร้อมเพย์ (PromptPay) (2) “**บริการเฉพาะบุคคล ตอบโจทย์ คนรุ่นใหม่**” โดยตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 เป็นต้นไป การค้นหาเมนูรายการและข่าวสารเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาบนหน้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรจะเป็น Single Point Gateway ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาจะถูกนำมาอยู่ในหน้าเดียวกันเพื่อให้ง่ายในการใช้งาน ผู้เสียภาษีสามารถเลือกเข้ารับบริการที่ต้องการได้อย่างง่าย สะดวก และตรงใจผู้เสียภาษีมากยิ่งขึ้น การยื่นแบบแสดงรายการผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์บนระบบ e-Filing ทางเว็บไซต์กรมสรรพากร หรือ RD Smart Tax Application สามารถชำระด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต e-Payment และ ATM on Internet ได้ทันที

ส่งผลให้การชำระภาษีด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสด หรือการให้บริการคืนเงินภาษีผ่าน PromptPay ซึ่งได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการในการเข้าร่วมใช้บริการเป็นอย่างดี และแสดงถึงความสนใจในการเสียภาษีของผู้ใช้บริการ ดังจะเห็นได้จากในปี พ.ศ. 2562 จำนวนผู้เสียภาษีที่ชำระภาษีด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2561 ร้อยละ 114.64 รวมถึงในการให้บริการคืนเงินภาษีผ่าน Prompt Pay ซึ่งผู้เสียภาษีใช้ช่องทางดังกล่าวเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (ใหม่)

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ

		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

ข้อ	ระดับ	แนวทาง	A	D	R
4.1	300	- มีการจัดการข้อมูลสารสนเทศ โดยมีการวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ - มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลและตัววัดสำคัญ			
	400	ระบบการจัดการข้อมูล และสารสนเทศ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ และเอื้อให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Quality and availability of data and information)			
	500	- มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการและนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะโดยไม่ต้องร้องขอและอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายการดำเนินการอยู่บนพื้นฐานการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชน - การนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดนโยบายหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ หรือแก้ไขปัญหาอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายเชิงรุก สู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่			
4.2	300	- มีกลไกในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหา - มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมายเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน			
	400	- การนำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้นและนำไปแก้ปัญหในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์ - วิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับคู่เทียบ (ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ)			
	500	- การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันถ่วงทีและสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้ - การนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดนโยบายหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ หรือแก้ไขปัญหาอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายเชิงรุก สู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่			

ข้อ	ระดับ	แนวทาง	A	D	R
4.3	300	- กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการถ่ายทอดความรู้ ส่งต่อ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในองค์กร - นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน - การจัดทำ Data Governance เช่น การทำ Data Catalog, มาตรฐาน API - มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือของข้อมูล - มาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล			
	400	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ภายในเชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กรเพื่อนำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม (ตัวอย่างองค์ความรู้จากภายนอกที่นำมาสร้างเป็นนวัตกรรม)			
	500	- การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) - การพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือรูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน - หรือการพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ที่มีผลกระทบต่อประชาชน - การเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อให้เกิดการใช้งานที่เป็นที่ประจักษ์ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อตอบโจทยว่าสามารถใช้งานได้จริง			
4.4	300	- การจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน มีตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ - มีการจัดทำ Data Governance เช่น การทำ Data Catalog, มาตรฐาน API มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือของข้อมูล มาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล			
	400	- การวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และการวางแผนการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ - การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูลและการปฏิบัติการบนไซเบอร์ พร้อมทั้งแผนรองรับ			
	500	การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน (ที่ผลกระทบสูงต่อประชาชนหรือผลลัพธ์ระดับประเทศ) เช่น ลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ การติดตามงานอย่างรวดเร็ว / การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล			

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (ใหม่)		
หัวข้อ	แนวทางการปรับปรุง (New)	ตัวอย่าง
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - การนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดนโยบายหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ หรือแก้ไขปัญหอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายเชิงรุก สู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่	ตัวอย่าง เช่น -กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ใช้ระบบสารสนเทศในการสนับสนุนกระบวนการ 6 ด้าน และส่งต่อข้อมูลไปยังฐานข้อมูลกลางของกรม DMSc Data Center ถ่ายทอดความรู้ให้เครือข่ายภาครัฐและเอกชน เพื่อนำไปเผยแพร่สู่ประชาชนในเชิงพาณิชย์ ช่วยให้องค์การต่าง ๆ ในภาครัฐสามารถจัดซื้อผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่พัฒนาโดยคนไทย
4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบมีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	ระดับ Basic เพิ่มเติม ดังนี้ - การจัดทำ Data Governance เช่น การทำ Data Catalog, มาตรฐาน API - มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือของข้อมูล - มาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - การเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อให้เกิดการใช้งานที่เป็นที่ประจักษ์ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ว่าสามารถใช้งานได้จริง	ตัวอย่าง เพิ่ม - การดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลด้วยแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (Open Government Data Guideline) ตัวอย่าง เช่น น้องอารี ของกรมสรรพากร (หรือเทคโนโลยี AI ในภาครัฐที่ช่วยตอบคำถาม เช่น Chatbot) - สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ให้บริการ e-Services เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากรแบบ Real-Time และพัฒนาระบบ Single Window or Visa and Work Permit เชื่อมโยงข้อมูลไปยังสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการจัดหางาน

ตัวอย่างการเขียน App report 4.0 :

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.3 การจัดการความรู้และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

A

มีกระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน มีการพิจารณาผลงานการลดโรคและภัยสุขภาพของหน่วยงานภายในเพื่อคัดเลือกเป็นแบบอย่างสำหรับหน่วยงานอื่นๆ (good or best practice) ในการนำไปปรับใช้หรือปรับปรุงผลการดำเนินงาน และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่หน่วยงานที่ดำเนินการได้ดีในการพัฒนางานและสร้างความภาคภูมิใจในผลงานมีคลังข้อมูลโดยจัดเก็บในรูปแบบของฐานข้อมูลวิชาการ เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ มีการจัดการและถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบที่เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในและภายนอกได้ใช้เป็นตัวอย่างเพื่อการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้และเครื่องมือการจัดการความรู้ถูกกำหนดให้เหมาะสมกับบุคคล และจุดมุ่งหมายของงานแต่ละประเภท เช่น การทบทวนบทเรียนหลังการปฏิบัติงาน (AAR) การจัดตลาดนัดความรู้ การเทียบเคียงกับหน่วยงานที่เป็นเลิศ (Benchmarking) เป็นต้น

ระดับหน่วยงานมีการคัดเลือกหัวข้อความรู้ นวัตกรรม และงานวิจัยอย่างน้อยปีละ 1 เรื่อง เพื่อเผยแพร่ทั้งใน website หน่วยงาน และของกรมคร. ซึ่งหัวข้อความรู้และผลงานวิจัยมีจำนวนสะสมและมีคุณภาพเพิ่มขึ้นทุกปี (พ.ศ. 2561 จำนวน 11 เรื่อง และพ.ศ. 2562 จำนวน 29 เรื่อง) และสามารถนำเสนอผ่านวารสาร Disease Control Journal ผ่านคุณภาพมาตรฐาน TCI ในกลุ่ม Tier 1 มีค่า Impact Factor พ.ศ. 2560–2561 0.224 และ 0.233 ตามลำดับ

4.3 การจัดการความรู้และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

D มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ในหน่วยงานภายในและนอกกรม คร. โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ในวิธีการต่างๆ ตามสถานการณ์และรูปแบบ ซึ่งเน้นไปกับการเรียนรู้ ยังเกิดการแลกเปลี่ยนข้ามองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นไปตามนโยบายขับเคลื่อน DDC 4.0 ได้แก่ 1) ความร่วมมือมหาวิทยาลัยต่างๆ และมีการจัดทำข้อตกลง MOU MOA MTA เช่น AI หนองพญาธิ ร่วมกับ ม.ขอนแก่น ม.สุรนารี และ NECTEC, AI เชื้อมาลาเรีย ร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สร้าง Robot ให้บริการผู้ป่วยในสถาบันบำราศฯ ร่วมกับ CAT-Telecom เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา ช่วยวินิจฉัยโรคพยาธิใบไม้ตับ เชื้อมาลาเรีย และเฝ้าระวังภัยสุขภาพ 2) ศึกษาวิจัยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ช่วยแปลผลภาพรังสีทรวงอก (Chest x-ray: CXR) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือเพื่อตรวจคัดกรองวัณโรคเบื้องต้น เป็นการช่วยค้นหาและเข้าสู่กระบวนการรักษาวัณโรคได้อย่างรวดเร็ว โดยเป็น AI แห่งแรกที่น่ามาตรวจคัดกรองเฉพาะโรควัณโรคบนรถเอกซเรย์เคลื่อนที่ (Digital Mobile X-ray) และการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล ตลอดจนการวิจัยตรวจคัดกรองเพื่อวินิจฉัยวัณโรค เพื่อเร่งรัดยุติวัณโรคและวัณโรคดื้อยาของประเทศไทย

R

4.3 การจัดการความรู้และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

ผลงานสำคัญถูกนำมาต่อยอดประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เช่น การป้องกันการระบาดของไวรัสโรคเมอร์ส ซึ่งเป็นโรคติดเชื้อระบบทางเดินหายใจ และโรคซาร์ส ถูกนำมาใช้เป็นต้นแบบในการตอบโต้และแก้ไขปัญหาโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญ ไม่ให้มีการระบาดผ่านระบบบัญชาการเหตุการณ์และศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC) การพัฒนาระบบ TBCM เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลผู้ป่วยโรคที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลทั่วประเทศ โดยใช้วิเคราะห์อัตราความสำเร็จในการรักษา จำนวนผู้ป่วยดื้อยาหลายขนาน ผู้ป่วยเสียชีวิต ผู้ป่วยย้ายไปรักษาที่อื่น ซึ่งเป็นข้อมูลแบบเรียลไทม์ ฐานข้อมูลมาลาเรียออนไลน์ที่เชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์มาลาเรียทั่วประเทศ เพื่อใช้วิเคราะห์สถานการณ์ผู้ป่วยมาลาเรียประกอบการวางแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายกำจัดโรคมาลาเรียให้หมดจากประเทศไทยใน พ.ศ. 2567

ส่งผลให้ พ.ศ. 2562 กรมคร. ผ่านการประเมินมาตรฐาน International Health Regulation : IHR จากองค์การอนามัยโลกที่สามารถจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉินได้ทุกโรค

กรมควบคุมโรค รางวัล PMQA 4.0 ปี พ.ศ. 2563

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (ใหม่)

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และมีความมีจริยธรรม 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

สร้างวัฒนธรรมของ ความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของ ให้แก่บุคลากร และสร้างสรรสู่การสร้างนวัตกรรม

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร



พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานรวมถึงด้านดิจิทัล

เพิ่มพูน สิ่งสมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ

พัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำ ให้มีความรอบรู้ ตัดสินใจ พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต

ข้อ	ระดับ	แนวทาง	A	D	R
51	300	ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเหมาะสม การรับบุคลากรเข้ามาทำงานต้องเป็นการนำบุคลากรไปอยู่ที่ตำแหน่งที่เหมาะสม ได้ใช้ความรู้และประสบการณ์ อย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และตอบ โจทย์ความต้องการของประชาชน			
	400	- ระบบการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มมีความชัดเจน โปร่งใส และใช้เทคโนโลยีมาช่วย - เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเองและพัฒนาความสามารถของตนในระยะยาว ตามสมรรถนะของบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน - การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน			
	500	- มีนโยบายการจัดการบุคลากรที่ปรับเปลี่ยนได้ทันกับสภาพแวดล้อม เช่น การลดขั้นตอนในการรายงานโดยอาศัยเทคโนโลยี การขยายกรอบใน การตัดสินใจ ของหัวหน้างานในระดับพื้นที่ สร้างกลุ่มงานที่ทำงานเพื่อแก้ปัญหาครอบคลุมสายงานและการประสานงานในแนวนอน เป็นต้น - นโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการ สร้างนวัตกรรมในการทำงาน และทำงานเป็นทีม - การนำผลที่ได้จากการจัดการด้านบุคลากรไปใช้ในการวางแผนทรัพยากรบุคคล ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ / ใช้ อัตราค่าจ้าง และขีดสมรรถนะได้อย่างเต็มศักยภาพ และเพื่อให้เกิดการพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี AI			
5.2	300	การสร้างบรรยากาศและ สร้างสภาพแวดล้อม ในการทำงาน (ด้านกายภาพ) ปลอดภัยและ มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย คล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล			
	400	ส่วนราชการควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากร (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน) - มี ความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ - เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา - มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ - การปรับเปลี่ยนจาก Analog เป็น Digital (คือ การทำให้คนในองค์กรที่คุ้นเคยกับระบบกระดาษ ไปสู่ระบบดิจิทัล)			
	500	- มี การทำงานเป็นทีม ภายในองค์กรและข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก - มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา - สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูง ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก และรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล โดยครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งกระบวนการ คน ระบบงาน และเทคโนโลยี และให้ทุกจุดสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เชื่อมโยงกันหมด			

ข้อ	ระดับ	แนวทาง	A	D	R
5.3	300	- การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ คือ มีความรอบรู้เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐาน - เปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์			
	400	- การค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร - มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร - นำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการสร้างให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี			
	500	- สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นความคล่องตัวและการมีประสิทธิภาพสูง - ส่งเสริมการแก้ปัญหาเชิงรุกสร้างแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นหลัก - ฝึกฝนตนเองในการแก้ปัญหา และสามารถริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ได้ในทุกระดับ ดังนี้ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous development) สามารถวางอนาคตของเรื่องของที่เป็น expert ในเรื่องนั้น การคาดการณ์อนาคตเพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงและทักษะในโลกอนาคต			
5.4	300	การพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆที่ครอบคลุมเรื่อง - ความรู้ความสามารถในการทำงานและการแก้ปัญหา - คุณธรรม และจริยธรรม - ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล (บุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะที่ตอบสนองความต้องการองค์กร)			
	400	- แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ - แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์กรทั้งทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน			
	500	- การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย - การพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤต(Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับมือกับปัญหาที่มีความซับซ้อน - การพัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ ตัดสินใจ พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต เช่น การพัฒนาทักษะบุคลากร/ การวางแผนการคาดการณ์ทักษะในโลกอนาคตหรือความต้องการ/ความเปลี่ยนแปลงในโลกอนาคต และมีแผนบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง			

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (ใหม่)

หัวข้อ	แนวทางการปรับปรุง (New)	ตัวอย่าง
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	ระดับ Advance เพิ่มเติม ดังนี้ - การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านทักษะ หน้าที่และลักษณะงาน ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - การนำผลที่ได้จากการจัดการด้านบุคลากรไปใช้ในการวางแผนทรัพยากรบุคคล ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ /ใช้อัตรากำลัง และขีดสมรรถนะได้อย่างเต็มศักยภาพ และเพื่อให้เกิดการพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี AI - การพัฒนาทักษะของบุคลากรให้เหมาะสมกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลทั้งด้าน Digital Literacy, Digital Competency, Adaptive Digital Transform - การปรับตัวของบุคลากรให้ทันต่อ Digital Disruption ได้อย่างทันการณ์	- นโยบายการจัดการจัดการด้านบุคลากร ที่ส่งผลต่อการจ้างงานรูปแบบใหม่ - นโยบายการจัดการบริหารงานบุคคลและเกิดความคล่องตัว เพื่อให้เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง high performer ในการจ้างงาน (high performance)
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	ระดับ Advance เพิ่มเติม ดังนี้ - การพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อพัฒนาบุคลากรไปสู่ดิจิทัล ในการเข้าถึงข้อมูล และใช้ในการตัดสินใจ - การปรับเปลี่ยนจาก บัณฑิต Analog เป็น Digital (คือ การทำให้คนในองค์กรที่คุ้นเคยกับระบบกระดาษ ไปสู่ระบบดิจิทัล) ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูง ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก และรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล โดยครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งกระบวนการงาน คน ระบบงาน และเทคโนโลยี และให้ทุกจุดสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เชื่อมโยงกันหมด	- พัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อพัฒนาบุคลากรไปสู่ดิจิทัล รองรับการปรับเปลี่ยนจาก บัณฑิต Analog เป็น Digital ในการเข้าถึงข้อมูล และนำไปสู่การตัดสินใจ - การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูงในทุกมิติ ทั้งกระบวนการงาน คน ระบบงาน และเทคโนโลยี และนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เชื่อมโยงกันหมดในทุกระดับ
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพและความร่วมมือ	ระดับ Basic สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม สร้างความร่วมมือและความรับผิดชอบ ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - ฝึกฝนตนเองในการแก้ปัญหา และสามารถริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ได้ในทุกระดับ ดังนี้ - มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous development) - สามารถวางอนาคตของเรื่องของตัวเองที่เป็น expert ในเรื่องนั้น การคาดการณ์อนาคตเพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงและทักษะในโลกอนาคต	ตัวอย่าง สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเป็นมืออาชีพรองรับสถานการณ์ เช่น การปรับสภาพแวดล้อมในช่วง WFH ตัวอย่าง เช่น กรมสรรพากรกับการจัดเก็บภาษีคริปโตเคอเรนซี (Digital Currency) หรือการคาดการณ์อนาคตเกี่ยวกับการรองรับการเปลี่ยนแปลงของเงินดิจิทัล - สำนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับการวางแผนการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว หรือการวางแผนด้านการออมเงิน เป็นต้น
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - การพัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ ตัดสินใจ พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต เช่น การพัฒนาทักษะบุคลากร/ การวางแผนการคาดการณ์ทักษะในโลกอนาคตหรือความต้องการ/ความเปลี่ยนแปลงในโลกอนาคต และมีแผนบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง	- การพัฒนาทักษะที่รองรับต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ และให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์การรูปแบบใหม่ เช่น การวางแผนด้าน HR Strategic Management ต้องการให้ HR plan ตอบสนองยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนระบบจัดการงาน และคน ให้เกิดสมรรถนะสูง (high performer)

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและ ความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

A & D

มีวัฒนธรรมในการทำงานโดยใช้หลัก “Do the work > Learn > Share > Do the work” ผู้บริหารเป็นต้นแบบในการถ่ายทอด วัฒนธรรมองค์การต่างๆ เช่น การทำงานเชิงรุกแบบมุ่งผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจน การกำหนดแผนหรือจุดเน้นดำเนินงานในแต่ละปี ที่สอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งองค์กร และ “เสริมพลัง สร้างกำลังใจ” แก่ผู้ปฏิบัติงาน มีอดีตบุคลากรผู้ทรงคุณค่าของกรมฯ หมั่นเวียน กันมาบอกเล่าประวัติศาสตร์และความทรงจำที่ “คนรุ่นก่อน อยากบอก” ให้คนรุ่นใหม่ในฐานะคนกรมฯ ได้รู้จักตัวเองมากขึ้น และเห็น ความสำคัญของบทบาทงานที่ทำอยู่ มีระบบพี่เลี้ยงที่สร้างความเป็นพี่เป็นน้องสามารถถ่ายทอดวิทยายุทธด้านวิชาการและข้อมูล เทคนิคการทำงาน เพื่อสร้างระบบการเรียนรู้และพัฒนาที่มุ่งเน้นการทำงานเชิงผลลัพธ์ ทำงานอย่าง “Action-oriented” สร้างทัศนคติที่ ดีและเปลี่ยนมุมมองการทำงานที่มุ่งเน้นประชาชน เช่น ในการทำงานป้องกันควบคุมโรค เป็น “สิ่งที่เราทำ เพื่อให้ครอบครัวทุกคน ปลอดภัย” หรือทำงานแบบ 7-eleven คือ ทำงาน 24 ชั่วโมง 7 วัน โดยเฉพาะการรับมือกับโรค COVID-19 ที่บุคลากรในทุกระดับตระหนักถึงภารกิจที่สำคัญทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

สนับสนุนหน่วยงานให้เกิดกระบวนการสร้างและพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น จัด Innovation Forum เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญและกระตุ้นกระบวนการคิดด้านนวัตกรรม สร้างแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ มุ่งปรับเปลี่ยนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ จัดประกวดผลงานนวัตกรรม ถนนการเรียนรู้ มีเวทีให้นำเสนอผลงาน เพื่อผลักดันให้เกิดนวัตกรรม/ สิ่งประดิษฐ์ ที่สนับสนุนการทำงานด้านการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ และเพื่อให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจและมีความสุขในการ ทำงาน สร้างผลงานที่ดี และรู้สึกผูกพันกับองค์การเสมือนบ้านหลังที่สอง

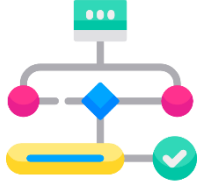
พ.ศ. 2562 มีระดับ “ความสุขภาพรวมของบุคลากร” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 64.33 อยู่ในระดับ Happy และระดับความ

R

ผูกพันภาพรวมของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 66.61 อยู่ในระดับ Happy ซึ่งสูงกว่า พ.ศ. 2561

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (คงเดิม)

เจตนารมณ์ เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาเพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ		ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ		บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร	นวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ
6.3 การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน		วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน	กำหนดนโยบายการลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน	ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ		ติดตามควบคุมประสิทธิผลกระบวนการหลักและตัววัดเชิงยุทธศาสตร์	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์	บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

	ระดับ	แนวทาง	A	D	R
6.1	300	- วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน - แนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ(End-to-end process design) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม - วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก - กำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ			
	400	- การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย - การติดตามควบคุมกระบวนการโดยการใช้ข้อมูลร่วมกับเครือข่ายจากภายนอก			
	500	- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว - การวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการใช้ข้อมูลเทียบเคียง(Benchmarks) ผลการดำเนินงานเพื่อออกแบบกระบวนการทำงานให้ตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ			
6.2	300	- มีการจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่เป็นระบบและติดตามประเมินผล/มีตัววัดในการควบคุม - มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น			
	400	มีการสร้าง นวัตกรรม ในการปรับปรุงให้เกิดขึ้นใน (กระบวนการทำงานหลัก/กระบวนการสนับสนุน/การบริการประชาชน/ความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร			
	500	- การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนเชิงบูรณาการ - การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่าน Government Innovation Labโดยอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)			

ข้อ	ระดับ	แนวทาง	A	D	R
6.3	300	- การวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรงทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม - การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว			
	400	- การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน - การติดตามผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ			
	500	- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน - การใช้ข้อมูลเทียบเคียง(Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน			
6.4	300	- การติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัยสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุขและสาธารณสุข เป็นต้น - มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ			
	400	- การติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ(Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันที่ - การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ - การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย			
	500	- มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ - การประสานงานและบูรณาการทั้งภายในและภายนอกเพื่อการบรรลุยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม			

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (คงเดิม)

หัวข้อ	แนวทางการปรับปรุง (New)	ตัวอย่าง
6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - ต้องมี Business process ที่ชัดเจนขึ้นมา (เมื่อเทียบกับตัว Advance) เช่น การปรับปรุงกระบวนการ (Business Reengineering process) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในระดับ advance มาปรับปรุงกระบวนการด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	ตัวอย่าง : กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีการ ปรับปรุงกระบวนการ ที่ส่งผลกระทบต่อระเบียบของนายจ้าง โดยนายจ้างและลูกจ้าง ได้รับผลประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย เป็นต้น
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ปรับปรุง ผลผลิต กระบวนการ และการบริการ	ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - ควร นำกระบวนการที่ปรับปรุง ในระดับ Advance มาแสดงให้เห็นว่า เป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคธุรกิจ (Public value) โดย แสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ปรับกระบวนการสร้างประโยชน์ ให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ อย่างไร คือ มี impact สองต่อจากการปรับปรุงกระบวนการ	ตัวอย่างเพิ่ม เกิดผลลัพธ์กระบวนการ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	ระดับ Advance เพิ่มเติม ดังนี้ - การ วิเคราะห์ต้นทุนด้วย Standard Cost Model และ Opportunity Cost - การ นำผลการวิเคราะห์ ด้วยการลดต้นทุน Standard Cost Model และค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ไป ปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - การ ลดต้นทุน Standard Cost Model ต้องลดต้นทุนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของต้นทุนปกติ และเกิดผลกระทบที่ดีต่อประชาชน หรือยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านต่าง ๆ	ตัวอย่าง เพิ่ม - การ วิเคราะห์ต้นทุนด้วย Standard Cost Model และ Opportunity Cost
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	ระดับ Significance เพิ่มเติม ดังนี้ - สามารถ นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผล ยังหน่วยงานข้างเคียง /หรือกระบวนการสามารถ นำผลการปรับปรุง เพื่อไปขอรับการรับรอง/หรือรางวัล ที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล	ตัวอย่างเพิ่ม - การ กำหนดสัดส่วนการลดต้นทุน ที่เกิดผลกระทบที่ดีต่อประชาชน หรือยกระดับขีดความสามารถด้านต่าง ๆ ตัวอย่าง เพิ่ม - การ นำผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผล ยังหน่วยงานข้างเคียง หรือการ ได้รับรองมาตรฐานสากล อื่นๆ

A

6.2การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ

กำหนดแนวทางการพัฒนานวัตกรรมจากการนำแผนการสร้างนวัตกรรมจากการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ คู่เทียบ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม ธร. เป็น Smart Treasury 4.0 รวมถึงนำข้อมูลสารสนเทศตัวชี้วัดด้านกระบวนการปฏิบัติงานนำทบทวนมาปรับปรุงวิธีการทำงานของภารกิจ 4 ด้าน ซึ่ง ธร.มีกระบวนการจัดการนวัตกรรม แบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอนตามภาพที่ 6.2-1 (1) การวิเคราะห์องค์กร จากความต้องการผู้รับบริการ ปัญหาการทำงานที่พบบ่อย สิ่งที่คุณเทียบทำได้ดี ต้นทุนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นภายในและภายนอก เพื่อหาแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงาน (2) รวบรวมแนวคิด จากการประกวด KM Kaizen ประกวดนวัตกรรม ธร. เป็นแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรม (3) ตรวจสอบความถูกต้องด้านนวัตกรรมโดยคณะกรรมการพิจารณาจากความเป็นไปได้จากแนวคิด/นวัตกรรมเพื่อนำมาสู่การปฏิบัติจริง (4) การออกแบบนวัตกรรม ศึกษาและพัฒนาวัตกรรมให้มีความเหมาะสมกับกระบวนการที่ใช้จริง (5) การสร้างนวัตกรรม และ (6) การทดสอบประเมินผลโดยทดสอบใช้จริงและทดลองในหน่วยงานนำร่อง



ภาพที่ 6.2-1 กระบวนการจัดการนวัตกรรมของกรมธนารักษ์

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ

D แต่งตั้งคณะกรรมการนวัตกรรม ธร./คณะทำงานนวัตกรรมพิจารณาผลงานนวัตกรรม KM Kaizen พิจารณาผลงานประกวดนวัตกรรมโดยมุ่งสู่เป้าหมาย Smart Treasury 4.0 แบ่งเป็นระดับบุคคล/หน่วยงานและมีการมอบรางวัลได้นำผลงานนวัตกรรมทำเป็นต้นแบบ (Prototype) ศึกษาในรูปแบบงานวิจัย ทำ Routine to Research เช่น การประยุกต์ใช้อากาศยานไร้คนขับ (drone) จัดทำแผนที่ภาพถ่ายทางอากาศในงานด้านแผนที่ของ ธร.ทดลองขยายผลนำมาใช้ในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่น่าน 40 พื้นที่และ 36 พื้นที่ตามลำดับ เพื่อครอบคลุมการรังวัดทั่วประเทศ ทำ R&D วิจัยข้อมูลการรับบริการที่ราชพัสดุเพื่อพัฒนาเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุที่เข้าถึงผู้รับบริการได้สะดวก รวดเร็ว มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ขึ้นจากประสบการณ์การทำงาน เช่น การคัดแยกเหรียญกษาปณ์โดยใช้แม่เหล็ก รวมทั้ง ธร. ได้จัดอบรมเสริมสร้างความรู้นวัตกรรม ส่งเสริมบุคลากรเป็นนวัตกรรม นักคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมที่นำมาใช้ได้จริง

R นวัตกรรมที่รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอก เช่น รางวัลเพชรอายุรักษ์กระทรวงการคลัง ผลงานฐานข้อมูลทันสมัย ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนกับการประเมินราคาที่ดินด้วยภูมิศาสตร์สารสนเทศประยุกต์ขั้นสูง (ADVANCED GEOGRAPHIC INFORMATION SYSTEM FOR APPRAISAL : AGISA) ระบบ PV SURVEY เพื่อการสำรวจและจัดเก็บปัจจัยตัวแปรที่ดินเพื่อใช้ในการประเมินราคาที่ดินรายแปลงภาคีรูปแบบอุปกรณ์ iPad การประยุกต์ใช้อากาศยานไร้คนขับ (Drone) จัดทำแผนที่ภาพถ่ายทางอากาศในงานด้านแผนที่ การพัฒนาสูตรชั้นเพชรที่ใช้ในงานอนุรักษ์เครื่องมหาคัญภัณฑ์ เป็นต้น

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ใหม่)

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

Basic

(Level & Early trend)

ระบุตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ <4.9 %

Advance

(Focus Improvement)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย 5% - 9%

Significance

(Integration)

ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย > 10%

7.1 ด้านพันธกิจ



- ตัววัดตามภารกิจหลัก*
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์*
- การดำเนินการด้านกฎหมาย
- ตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการกำกับข้อมูลที่ดี (data governance) นโยบายและแผนรัฐบาล 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



- การบรรลุผลตัววัดรวม* การจัดอันดับในระดับนานาชาติ
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- การเชื่อมโยงข้อมูล

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ



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

- ให้เลือกตัววัดที่สำคัญจากหัวข้อมาให้ครบ 5 ตัว ระบุหน่วยวัด และค่าเป้าหมายปีล่าสุด
- นำเสนอตัวชี้วัดทุกมิติในรูปแบบตาราง (ไม่แนะนำให้แสดงเป็นกราฟ)
- อาจเพิ่มเติมคำอธิบายความสำคัญของตัวชี้วัดบางตัวว่าส่งผลต่อการบรรลุการเป็นระบบราชการ 4.0 หรือการบรรลุต่อยุทธศาสตร์ชาติ

7.1 ด้านพันธกิจ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
1					
2					
3					
4					
5					

ตัวชี้วัดข้อ 1 หมายถึงการวัดผลลัพธ์ที่เกิดจาก..... โดยสามารถสร้างขีดความสามารถ เช่น.....
ตัวชี้วัดข้อ 3 หมายถึงการวัดผลลัพธ์ด้าน..... ส่งผลต่อการบรรลุการเป็นระบบราชการ 4.0 คือ.....

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลดำเนินการ																											
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	%ความสำเร็จ																								
7.1.1ผลลัพธ์ตามพันธกิจของกรมชลการ (Function base, Area base)																														
(1) ผลการจัดเก็บรายได้ชลการ เทียบผลการจัดเก็บรายได้รัฐบาลที่กรมชลการ จัดเก็บได้กับรายได้ที่กรมสรรพากรและกรม สรรพสามิตจัดเก็บในปีงบประมาณพ.ศ. 2562 เทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า กรมชลการจัดเก็บได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.23 ขณะที่กรมสรรพากรและกรมสรรพสามิตจัดเก็บ ได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 5.68 และ ร้อยละ 0.31 ตามลำดับ	ล้านบาท	100,000	104,785	108,722	108,523	108.50																								
	<table><tr><th colspan="2">ปีงบประมาณ</th><th>กรมชลการ</th><th>กรมสรรพากร</th><th>กรมสรรพสามิต</th></tr><tr><td colspan="2">2561</td><td>581,327</td><td>1,593,062</td><td>477,034</td></tr><tr><td colspan="2">2562</td><td>588,458</td><td>1,592,474</td><td>478,503</td></tr><tr><td rowspan="2">เปรียบเทียบ</td><td>ล้านบาท</td><td>+ 7,131</td><td>+ 90,512</td><td>+1,469</td></tr><tr><td>ร้อยละ</td><td>+ 1.23</td><td>+ 5.68</td><td>+ 0.31</td></tr></table>						ปีงบประมาณ		กรมชลการ	กรมสรรพากร	กรมสรรพสามิต	2561		581,327	1,593,062	477,034	2562		588,458	1,592,474	478,503	เปรียบเทียบ	ล้านบาท	+ 7,131	+ 90,512	+1,469	ร้อยละ	+ 1.23	+ 5.68	+ 0.31
	ปีงบประมาณ		กรมชลการ	กรมสรรพากร	กรมสรรพสามิต																									
	2561		581,327	1,593,062	477,034																									
	2562		588,458	1,592,474	478,503																									
เปรียบเทียบ	ล้านบาท	+ 7,131	+ 90,512	+1,469																										
	ร้อยละ	+ 1.23	+ 5.68	+ 0.31																										
(2) จำนวนการจับกุมผู้กระทำความผิดทาง ชลการ (สินค้าที่ลักลอบและหลีกเลี่ยงมากกว่า ร้อยล้านบาท ได้แก่ ยาเสพติด บุหรี่ นอแรด เครื่องสำอาง ธนบัตร อะไหล่รถยนต์ เป็นต้น)	ราย	16,245	25,663	23,988	32,250	198.50																								

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลดำเนินการ			
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	%ความสำเร็จ
7.5.1 การบรรลุผลของตัววัดรวม*						
(1) จำนวนหน่วยงานภายนอกที่มีการบูรณาการการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ NSW	หน่วยงาน	36	33	36	37	102.7
5.2 ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ						
(2) มูลค่าการค้าชายแดนและมูลค่าผ่านแดน	ล้านบาท	1,213,522	1,089,910	1,155,736	1,350,651	111.30
การค้าชายแดนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของสินค้าไทยในตลาดประเทศเพื่อนบ้าน การหาวัตถุดิบราคาถูกป้อนเข้าสู่ระบบการผลิตที่ทำให้มีต้นทุนต่ำ สนับสนุนให้ไทยมีบทบาทในการค้าและการลงทุนกับประเทศเพื่อนบ้านผ่านเส้นทางสำคัญตามระเบียงเศรษฐกิจอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงแนวพื้นที่เศรษฐกิจเหนือ-ใต้ เศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตกแนวพื้นที่เศรษฐกิจตอนใต้ ส่งผลให้ปริมาณการขนส่งและกิจกรรมเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องด้านอื่นเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อความยั่งยืนและมั่นคงของระบบเศรษฐกิจไทยที่มีขีดความสามารถการแข่งขันในระดับอาเซียนและระดับโลก						

1. ผลลัพธ์ในหมวด 7 สะท้อนกระบวนการที่อธิบายไปหรือไม่

- ตัววัดที่มีความสำคัญ
- มีการตั้งเป้าหมายที่เหมาะสม
- มีโอกาสในการพัฒนาต่อเนื่องสู่ระดับเกิดผล (Significance)

2. หยิบประเด็นตัวอย่างการปรับปรุงที่โดดเด่น

ในแต่ละหมวด นำมาร้อยเรียงเป็นบทสรุปผู้บริหาร ความโดดเด่น ดังกล่าวประมวลเป็นผลลัพธ์ที่สะท้อน มิติของ ระบบราชการ 4.0 หรือไม่ ดังต่อไปนี้

- เชื่อมโยงและเปิดกว้าง
- ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- ขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

ตัวอย่างการตั้งค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด
"ร้อยละของรายได้
ที่เพิ่มขึ้น"

การตั้งค่าเป้าหมาย

1. กำหนดเป้าหมายเท่ากับปีที่
ผ่านมา

2. กำหนดเป้าหมายสูงกว่าปีที่
ผ่านมา

3. ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการ
ดำเนินงานย้อนหลัง 2 ปี
(ปี2562และ2563)

เป้าหมาย ?



15%



16%



12.5%



10%

ผลการดำเนินงาน

2562

10%

2563

15%

2564

13%

ข้อมูลผลการ
ดำเนินงานปัจจุบัน

- 1** รวบรวมและนำเสนอผลการดำเนินงานที่โดดเด่นที่เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในแต่ละด้าน
- 2** ยกตัวอย่างผลการดำเนินงานประกอบในแต่ละประเด็นอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับเกณฑ์
- 3** นำเสนอความเป็นต้นแบบในด้านต่างๆทั้งการพัฒนานวัตกรรม การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและ Big data
- 4** นำเสนอการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ สอดคล้องกับพันธกิจหลัก มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการติดตามและกำหนดตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการ (Leading indicator)
- 5** นำเสนอตัวชี้วัดที่มีความโดดเด่นและสามารถวัดได้ชัดเจน เช่น ร้อยละ/อัตราส่วน หลักเลียงตัววัดระดับความสำเร็จซึ่งปกติมักจะดำเนินการได้ 100 % รวมทั้งการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายเพื่อรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้ได้อย่างต่อเนื่อง
- 6** บริหารจัดการพื้นที่ในการนำเสนอผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และโน้ตประเด็นสำคัญที่อยากนำเสนอในแต่ละหมวดและตรวจสอบความครบถ้วนอีกครั้ง
- 7** นำเกณฑ์ PMQA 4.0 สู่การปฏิบัติผ่านการบริหารยุทธศาสตร์และการดำเนินงานตามพันธกิจหลักรวมแสดงพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง

Don'ts

- 1 นำเสนอผลงานดำเนินงานระดับพื้นฐานหรือเกณฑ์ **PMQA** รายหมวด
- 2 อธิบายผลการดำเนินงานโดยการทวนคำถามเกณฑ์และไม่แสดงตัวอย่างผลการดำเนินงาน
- 3 นำเอาเกณฑ์ **PMQA 4.0** ไปใช้แบบแยกส่วนหรือใช้ปรับปรุงบางจุด ทำให้ขาดความเชื่อมโยงและบูรณาการ
- 4 นำเสนอผลงานซ้ำ ๆ หลายที่ เช่น นวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ในหลายหมวด และไม่ระบุที่มาของนวัตกรรมว่าสอดคล้องกับการความต้องการของผู้รับบริการอย่างไร กรณีดำเนินการร่วมกับเครือข่าย ก็ไม่ได้แสดงถึงวิธีการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนจนพัฒนาเป็นนวัตกรรม
- 5 การนำเสนอการเทคโนโลยีในการปรับปรุงกระบวนการทำงานทั่วไปที่ยังไม่มีผลกระทบสูงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน เช่น การประชุมออนไลน์ การใช้ **VDO Conference** การใช้ไลน์ในการส่งข้อมูล เป็นต้น
- 6 นำเสนอกระบวนการทำงานที่ไม่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกับส่วนราชการอื่น และไม่สอดคล้องกับพันธกิจหลัก เช่น กระบวนการประชุมติดตามงานออนไลน์ กระบวนการการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการการจัดการความรู้ภายในองค์กร
- 7 มีการติดตามและนำเสนอตัวชี้วัดที่ไม่มีผลกระทบต่อการสร้างขีดความสามารถของประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ทั้งในหมวด 6 และหมวด 7)
- 8 ให้ความสำคัญกับคะแนนระดับ **Significance** มากกว่าการพัฒนาระบบราชการ **4.0** อย่างจริงจัง

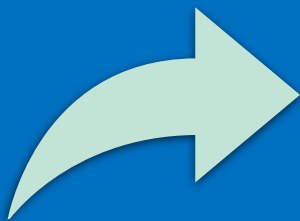
ข้อสังเกตภาพรวมจากการตรวจประเมินขั้นตอนที่ 1

- 1** การดำเนินผลกระทบทางลบ (หน่วยงานนำเสนอประเด็นที่ไม่ต่อเนื่องร้อยเรียงกัน เนื่องจากอาจจะมีผลกระทบทางลบหลายเรื่อง แต่ควรเป็นเรื่องเดียวกันทั้งมาตรการ ตัววัด การติดตามการจัดการผลกระทบต่อต้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม)
- 2** แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อความท้าทาย ข้อมูลที่นำมาตอบมีความท้าทาย แต่ควรสอดคล้องตามลักษณะสำคัญขององค์การด้วย
- 3** โอกาสในการสร้างกลยุทธ์ใหม่ๆ (มีการระบุชื่อกลยุทธ์ แต่ไม่ได้อธิบายว่า ทำไมจึงเป็นกลยุทธ์ใหม่ ๆ)
- 4** นวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม/เฉพาะบุคคล ควรเขียนให้เห็นที่มาที่ไป
- 5** หน่วยงานมีแผนรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล (ขอให้อธิบายถึงแผนที่ทำ)
- 6** การกำหนดตัววัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ (หน่วยงานยังขาดความเข้าใจของตัววัดควบคุม หรือ Leading indicator (ตัววัดทำนาย) มักจะรายงาน Lagging indicator (ผลลัพธ์ปลายทาง) เช่น ร้อยละของรายได้จากการท่องเที่ยว
- 7** การตอบคำถามหมวด 6 หน่วยงานยังไม่มองภาพรวมของกระบวนการทำงานทั้งหมด แต่นำเสนอแบบแยกส่วน (ทั้งกระบวนการทำงานหลัก กระบวนการสนับสนุน ตัววัดในการควบคุม ตัววัดผลลัพธ์ การปรับปรุงกระบวนการ)
- 8** การตั้งเป้าหมายของตัวชี้วัด ไม่ได้ตั้งเป้าหมายเพื่อรักษาระดับมาตรฐานผลการดำเนินงานตามแนวทางของ PMQA 4.0 ซึ่งการตั้งเป้าหมายดังกล่าว จะต้องมีการขยับเป้าหมายตามระดับพัฒนางาน

ปัญหาที่พบบ่อยจากหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



ตัวชี้วัดใหม่ จึงไม่มีผลการดำเนินงานย้อนหลัง ทำให้ไม่รู้ Trend การปรับปรุงผลดำเนินการ หรือผลที่ดีอย่างต่อเนื่อง



การตั้งค่าเป้าหมายที่ไม่ท้าทาย เนื่องจากค่าเป้าหมายในเกณฑ์มาตรฐาน รางวัลฯ ต้องมีความท้าทาย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการยกระดับการพัฒนาการทำงาน



การกำหนดตัวชี้วัดเชิงกิจกรรม ระดับความสำเร็จ ร้อยละความสำเร็จตามแผน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวไม่สะท้อนผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0





พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

Good Governance for Better Life

