**แบบฟอร์มที่ 3**

**แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง**

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| หมวด 1 การนำองค์การ | | |
| 1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน | | |
| □ | 1.1.1 | ผู้บริหารกำหนดทิศทางในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ  (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) (ระบุอย่างน้อย 2 ด้าน) |
|  |  | - ด้านเศรษฐกิจ เช่น.................................... |
|  |  | - ด้านสังคม เช่น.......................................... |
|  |  | - ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น.......................................... |
|  |  | - ด้านสาธารณสุข เช่น.......................................... |
| □ | 1.1.2 | ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบัน โดยทิศทางขององค์การ คือ …................... |
| □ | 1.1.3 | ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทางคือ............. |
| □ | 1.1.4 | ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น….................................. |
| □ | 1.1.5 | ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทางคือ.............. |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส | | |
| □ | 1.2.1 | มีการกำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส  เช่น................... |
| □ | 1.2.2 | หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ เช่น ....................... |
| □ | 1.2.3 | มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามและเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส ได้แก่............  - รายงานผล |
| □ | 1.2.4 | มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส คือ................................. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| □ | 1.2.5 | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ โดยเทคโนโลยี ได้แก่ … (กรณีเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรุณาแนบลิ้งค์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง) |
| □ | 1.2.6 | หน่วยงานได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอกทั้งในและต่างประเทศ  ได้แก่............................. |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก | | |
|  | 1.3.1 | มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เครือข่ายภายนอก (ภาคเอกชน ประชาชน ท้องถิ่น)  เข้ามาร่วมสร้างนวัตกรรม ได้แก่ |
|  |  | **□** นวัตกรรมการทำงานที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ................................................ |
|  |  | **□** นวัตกรรมการให้บริการที่ทำงานร่วมกับเครือข่าย คือ................................... |
| □ | 1.3.2 | มีกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน  โดยมีกลไก/แนวทาง คือ............เครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วมคือ.......................................... |
| □ | 1.3.3 | มีการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีเครือข่ายภายนอก คือ….................ร่วมดำเนินการ  โดยนโยบายนั้น คือ…........................................ ผลจากความร่วมมือ สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศ เรื่อง…................................. |
| □ | 1.3.4 | มีแนวทางสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นในบุคลากรมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น  ตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น................................................................................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว | | |
| □ | 1.4.1 | มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมาตรการนั้นคือ…......... |
|  | 1.4.2 | มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ โดย |
|  |  | **□** การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัย ได้แก่…….................................................... |
|  |  | **□** การใช้เครือข่าย…..................................ในการเฝ้าระวัง เรื่อง…............................. |
| □ | 1.4.3 | มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม เช่น.......... และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก..........เดือน/ปี/........ |
| □ | 1.4.4 | มีการใช้เทคโนโลยีติดตาม คาดการณ์ผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม (ตอบอย่างน้อย 2 ด้าน) |
|  |  | - มาตรการจัดการด้านเศรษฐกิจ คือ……................ผลการติดตาม คือ….........…..... |
|  |  | - มาตรการจัดการด้านสังคม คือ……......................ผลการติดตาม คือ…................. |
|  |  | - มาตรการจัดการด้านสาธารณสุข คือ……............ผลการติดตาม คือ……............. |
|  |  | - มาตรการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม คือ……............ผลการติดตาม คือ…................ |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |

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

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

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

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

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

**แบบฟอร์มที่ 4**

**ตัวชี้วัดหมวด 7**

แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7 ประกอบด้วย กลุ่มตัววัดผลลัพธ์ที่แสดงถึงการพัฒนา   
สู่ระบบราชการ 4.0 มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย ทั้งหมด 6 มิติ

* ในแต่ละมิติ ให้นำเสนอตัวชี้วัดมา 5 ตัว
* ต้องนำเสนอตัวชี้วัดในกลุ่มตัววัดสำคัญ (กลุ่มตัววัดที่มีเครื่องหมายดอกจัน \*)   
  อย่างน้อย 1 ตัว
* ในแต่ละกลุ่มตัววัด สามารถนำเสนอตัวชี้วัดได้มากกว่า 1 ตัว แต่ไม่เกิน 3 ตัว
* ไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่นๆ

**7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. ตัววัดตามภารกิจหลัก\***  ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้  (Function base, Area base) | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **2. ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล**  ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base) | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **3. การดำเนินการด้านกฎหมาย**  ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **4. ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์\***  ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **5. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่น การบรรลุตัววัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น**  ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ ตามนโยบายของส่วนราชการหรือของรัฐบาล เช่น ตัววัดร่วม ตัววัดที่แสดงถึงการปรับปรุงระดับในการจัดอันดับโดยองค์กรภายนอกประเทศในด้านต่าง ๆ เป็นต้น | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |

**7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน**

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย\***  ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของส่วนราชการ | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** | |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  | |
| **2. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ\***  ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากประชาชนและผู้เข้ามารับการบริการจากส่วนราชการ สะท้อนการปรับเปลี่ยนด้านกาบริการที่เกิดประโยชน์ (การเข้าถึงงานบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening) | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. ผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ**  ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลหรือความสำเร็จของการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ เช่น ยอดการจำหน่ายสินค้าภายใต้โครงการประชารัฐ ความผูกพันและความร่วมมือ | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | | **2563** | | **2564** | |
|  | |  |  | |  | |  | |  |  |
| **4. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้**  ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการ และนวัตกรรมการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้ | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | | | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | | **2563** | | **2564** |
|  |  | | |  | |  | |  |  |  |
| **5. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน**  ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีมาตรฐาน ทันการณ์ และเกิดผล หรือเครือข่ายความร่วมมือ | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | | | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | | **2563** | | **2564** |
|  |  | | |  | |  | |  |  |  |

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

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการ  
มีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร/จำนวนโครงการที่สำเร็จจากการมีส่วนร่วมของเครือข่าย\***  ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของส่วนราชการ | | | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | | **% ความสำเร็จ** | | **คะแนน** | |
| **2562** | **2563** | | | **2564** | |
|  |  | |  |  | | |  | |  | |  | |
| **2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา\***  ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ | | | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | | **% ความสำเร็จ** | | **คะแนน** | |
| **2562** | **2563** | | | **2564** | |
|  |  | |  |  | | |  | |  | |  | |
| **3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน**  ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน | | | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | | | | **% ความสำเร็จ** | | **คะแนน** |
| **2562** | | | **2563** | | | **2564** | |
|  |  |  | | |  | | |  | |  | |  |
| **4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ**  ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ | | | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | | | | **% ความสำเร็จ** | | **คะแนน** |
| **2562** | | | **2563** | | | **2564** | |
|  |  |  | | |  | | |  | |  | |  |
| **5. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน**  **ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน** | | | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | | | | **% ความสำเร็จ** | | **คะแนน** |
| **2562** | | | | **2563** | | **2564** | |
|  |  |  | | | |  | |  | |  | |  |

**7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก\***  ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | | | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | | | **% ความสำเร็จ** | | | **คะแนน** | |
| **2562** | **2563** | | | | | **2564** |
|  |  | | |  |  | | | | |  |  | | |  | |
| **2. จำนวน Best practice\***  ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | | | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | | | **% ความสำเร็จ** | | | | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | | | | | **2564** |
|  |  | | |  |  | | | | |  |  | | | |  |
| **3. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง**  ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่  - รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด  - รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | | | | | **% ความสำเร็จ** | | **คะแนน** | | |
| **2562** | | | **2563** | | | | **2564** | |
|  |  |  | | |  | | | |  | |  | |  | | |
| **4. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ**  ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการแข่งขัน โดยได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติ | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | | | | **% ความสำเร็จ** | | **คะแนน** | | |
| **2562** | | | | **2563** | | **2564** | |
|  |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | | |
| **5. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก**  ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ โดยมีบุคลากรของตนเองได้รับการยกย่อง จากภายนอก | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมายปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | | | | | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** | | | |
| **2562** | | | | **2563** | | **2564** | | |
|  |  |  | | | |  | |  | | |  |  | | | |

**7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. การบรรลุผลของตัววัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน) \* การจัดอันดับในระดับนานาชาติ**  ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์การบรรลุผลของตัววัดร่วม ในการมีกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงานของส่วนราชการ (Area base) ความสำเร็จในการดำเนินการร่วมกันหลายหน่วยงาน (Joint KPI) | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ**  ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม และความมั่นคง**  ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม และความมั่นคง ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข**  ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข และด้านสิ่งแวดล้อม ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม**  ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |

**7.** **6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ**

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน   
การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. การลดต้นทุน (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้)**  ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **2. จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ\***  ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **3. ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล\*** (Open Data, เชื่อมโยงข้อมูล, Digitize Process, e-Services)  ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งทางตรง และทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **4. ประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ**  ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **5. นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย**  ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **% ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562** | **2563** | **2564** |
|  |  |  |  |  |  |  |