**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 โดยทิศทางขององค์การคือ …................... |
| □ | 1.1.3 | ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทางคือ............. |
| □ | 1.1.4 | ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม คือ….................................. |
| □ | 1.1.5 | ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทิศทางคือ.............. |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส |
| □ | 1.2.1 | มีการกำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส คือ................... |
| □ | 1.2.2 | หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้ คือ ....................... |
| □ | 1.2.3 | มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส คือ............ |
| □ | 1.2.4 | มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส คือ................................. |
| □ | 1.2.5 | การเปิดเผยผลการดำเนินงาน การบริหารงบประมาณและอื่นๆ สู่สาธารณะ ผ่านช่องทาง.................................................................................(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 | มีการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายโดยมีเครือข่ายภายนอกร่วมดำเนินการ คือ…................. โดยนโยบายนั้น คือ…........................................สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศ เรื่อง…................................. |
| □ | 1.3.4 | มีแนวทางสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นในบุคลากรมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล คือ................................................................................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว |
| □ | 1.4.1 | มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมาตรการนั้นคือ…......... |
|  | 1.4.2 | มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ โดย |
|  |  | □ การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัย ได้แก่…….................................................... |
|  |  | □ การใช้เครือข่าย คือ…..................................ในการเฝ้าระวัง เรื่อง…............................. |
| □ | 1.4.3 | มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม เช่น..........และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก..........เดือน/ปี/........ |
| □ | 1.4.4 | มีการติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม (ตอบอย่างน้อย 2 ด้าน) |
|  |  | - มาตรการจัดการด้านเศรษฐกิจ คือ……................ผลการติดตาม คือ….........…..... |
|  |  | - มาตรการจัดการด้านสังคม คือ……......................ผลการติดตาม คือ…................. |
|  |  | - มาตรการจัดการด้านสาธารณสุข คือ……............ผลการติดตาม คือ……............. |
|  |  | - มาตรการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม คือ……............ผลการติดตาม คือ…................ |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |

|  |
| --- |
| หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ |
| 2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน |
|  | 2.1.1 | หน่วยงานของท่านมีแผนยุทธศาสตร์ที่สามารถตอบสนองต่อ |
|  |  | □ ความท้าทาย คือ…….......โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายได้แก่…….... |
|  |  | □ การเปลี่ยนแปลงในอนาคต คือ……............โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ได้แก่…….............… |
|  |  | □ ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ……..โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่……..... |
|  | 2.1.2 | มีแผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่ |
|  |  | □ สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน คือ…………………………………………………… |
|  |  | □ สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ คือ…………………………………………………………….. |
|  | 2.1.3 | กระบวนการสร้างยุทธศาสตร์ มีการคำนึงถึง |
|  |  | □ การมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย โดย….......... |
|  |  | □ ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย…......................... |
|  |  | □ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เช่น ....................................................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ |
|  | 2.2.1 | มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้ |
|  |  | □ 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 |
|  |  | □ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ต่อหน่วยงานโดยความเสี่ยงที่สำคัญ คือ…….....……แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยงคือ…...... |
|  |  | □ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อมโดยผลกระทบที่สำคัญ คือ…………....……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.............................................................. |
|  |  | □ แผนฯ มีการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก โดย.............................................................. |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล |
| □ | 2.4.1 | หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) ได้แก่ |
|  |  | - สถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อแผน คือ…...................................................... |
|  |  | - การเตรียมความพร้อม คือ................................................................................. |
|  |  | - แผนการจัดการเชิงรุก คือ…............................................................................... |
|  | 2.4.2 | มีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ |
|  |  | □ หน่วยงานมีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว คือ…................................... |
|  |  | □ หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ ได้แก่….................................... |
| □ | 2.4.3 | หน่วยงานมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง คือ....................................... |
|  |  | - การคาดการณ์ คือ…........................................................................................... |
|  |  | - การปรับแผนให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ คือ…........................................ |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |

|  |
| --- |
| หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง |
| □ | 3.1.1 | มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ.....................เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก คือ……………………………………………  |
| □ | 3.1.2 | มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ได้แก่….......................นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ.......................... |
| □ | 3.1.3 | มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล คือ...............................มาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ……………………………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ |
|  | 3.2.1 | มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ |
|  |  | □ ฐานข้อมูลนั้น ได้แก่….............. |
|  |  | □ มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการคือ................ |
|  | 3.2.2 | มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ เพื่อ |
|  |  | □ หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหาคือ……….....………วิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ…...................… |
|  |  | □ หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของผู้รรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญลำดับที่ 1 คือ........... มีความต้องการ คือ................. ผู้รับบริการที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 คือ........... มีความต้องการ คือ................. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญลำดับที่ 1 คือ...........มีความต้องการ คือ.................ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 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 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ |
| □ | 3.4.1 | มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล โดย…...................เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน |
|  | 3.4.2 | มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน |
|  |  | □ กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน |
|  |  | □ ระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน |
|  |  | □ กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน |
|  |  | □ การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน |
| □ | 3.4.3 | มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ คือ…..............และมีแนวทางในการแก้ไข คือ…................ |
| □ | 3.4.4 | มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยวิธี................... |
| □ | 3.4.5 | มีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ คือ …....................... |
| □ | 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 เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ…........... สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ โดยยกตัวอย่างสถานการณ์และผลลัพธ์….................. |
| □ | 4.2.4 | มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ เช่น การเปรียบเทียบข้อมูล............................ กับคู่เทียบ คือ........................ |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม |
| □ | 4.3.1 | หน่วยงานมีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ โดยวิธี................................................. |
| □ | 4.3.2 | หน่วยงานมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก คือ..........................เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา คือ............................... |
| □ | 4.3.3 | หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ คือ................................ |
| □ | 4.3.4 | หน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ ด้าน....................ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/มาตรฐานใหม่ คือ....................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |
| 4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล |
| □ | 4.4.1 | มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยความเสี่ยงนั้น คือ................................... |
| □ | 4.4.2 | หน่วยงานมีแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสาระสำคัญของแผน คือ................................. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| □ | 4.4.3 | หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (อย่างน้อย 2 ข้อ) เช่น |
|  |  | - การลดต้นทุน ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่ .................................................. |
|  |  | - ติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่ .................... |
|  |  | - สร้างนวัตกรรมการให้บริการ ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่ ........................... |
|  |  | - การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล ระบุ เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ ได้แก่ ..................... |
| □ | 4.4.4 | แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ ให้สรุปสาระสำคัญของแผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ พอสังเขป................................. |
| □ | 4.4.5 | หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่............................ |
| □ | 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 โดยวิธีการ....................................... |
| □ | 5.1.3 | เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา โดย................................................ |
| □ | 5.1.4 | มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง โดย.................................... |
| □ | 5.1.5 | มีการวางแผนกำลังคน และมีการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ คือ......................... มีการวางแผนกำลังคน โดย................... |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |

|  |
| --- |
| 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์ |
| □ | 5.2.1 | มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก เพื่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน โดย..................... (ระบุรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม) และมีผลสำเร็จของงาน คือ ............................ |
| □ | 5.2.2 | มีการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์การ โดยวิธีการ....................................... |
| □ | 5.2.3 | มีการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก คือ.....................................เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิผล 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) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวมโดย..................................... |
| □ | 5.3.4 | มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดริเริ่ม โดย.........................และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มดังกล่าว โดย............. |
| □ | 5.3.5 | มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 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 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 เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/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 | หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่างๆ เช่น |
|  |  | - ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ คือ.................................... |
|  |  | - ตัวชี้วัดด้านสังคม คือ.......................................... |
|  |  | - ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม คือ................................. |
|  |  | - ตัวชี้วัดด้านสาธารณสุข คือ................................. |
| □ | 6.4.3 | ในปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ โดยผลงานที่โดดเด่นนั้น คือ...........................ส่งผลอย่างไรต่อยุทธศาสตร์ชาติ อธิบายโดยสรุป....................................... |
|  | 6.4.4 | หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดย |
|  |  | □ มีการจัดการความเสี่ยง โดยความเสี่ยงนั้นคือ...............................และจัดการโดยวิธีการ................... |
|  |  | □ เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน โดยภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน คือ....................มีการเตรียมความพร้อม คือ............................ |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ |