



# เอกสารประกอบการดำเนินการ



การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐  
(PMQA ๔.๐)  
ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

# ส่วนที่ 1

## ความเป็นมาของระบบราชการ 4.0

**ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน**

- Strategic thinking
- Public data accessibility
- Public shared service
- Cost competitiveness
- End to end process driven
- Public accountability & transparency

**ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง**

- Responsiveness
- Demand driven
- Public accessibility
- Result oriented
- Service improvement
- Service personalization
- Happy citizen

**ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย**

- Digitalization
- Innovation
- Workforce capability
- Problem solving
- Agility

### ระบบราชการ 4.0

**ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:**

**Collaboration** - การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ ในสังคม

**Innovation** - การสร้างนวัตกรรม

**Digitalization** - การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

## 1.1 ความเป็นมาของระบบราชการ 4.0

ตามวิสัยทัศน์ของประเทศ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทย ไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ดังนั้น ระบบราชการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดคล้องกับบริบทที่จะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย 4.0 โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่ยึดเหนี่ยวของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ ภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยกกระดับประสิทธิภาพภาครัฐเข้าสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัล ความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda-based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (Government 4.0 หรือ Gov. 4.0) อันเป็นฟันเฟืองและเสาหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะส่งผลให้กลไกการพัฒนาระบบราชการมีการปรับตัวต่อความท้าทายใหม่ ๆ อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ และยังเป็นการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.2 เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

จากแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้



ภาพที่ 1 ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน  
(Better Governance, Happier Citizens)

**1. ระบบราชการที่เปิดกว้างเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government)** ต้องมีความเปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้ กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจภาครัฐที่ไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่นๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานในแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

**2. ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)** ต้องทำงานในเชิงรุก และมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์ จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของหน่วยงานราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการ และสามารถติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันทั้งการติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชัน ทางโทรศัพท์มือถือ

**3. หน่วยงานของรัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)** ต้องทำงานแบบเตรียมการณ์ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม และประยุกต์องค์ความรู้ ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่น และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพการเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้ง ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน กล่าวคือ

1) ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล จะต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เชิงลึก และสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดได้จริง และเพื่อเกิดความคุ้มค่า

2) ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแล จะต้องมีความเป็นกลางและตรงไปตรงมา รวมทั้งวางกฎระเบียบให้เหมาะสม (Smart Regulation) และยกเลิกการควบคุมที่ไม่เกิดประโยชน์ลง เพื่อไม่ให้เป็นภาระหรืออุปสรรคต่อประชาชนหรือการประกอบธุรกิจ

3) ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติ ก็จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับได้ และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานตามห่วงโซ่ยุทธศาสตร์ตั้งแต่ต้นจนจบ รวมทั้งใช้ทรัพยากรและบริการต่างๆ ร่วมกัน

ฉะนั้น ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ อย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

**1. การสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration)** เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปัน และใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

**2. การสร้างนวัตกรรม (Innovation)** เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการ สาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกของประชาชน (Empathize) นำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงปัญหา (Define) และใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างไอเดีย (Ideate) สำหรับพัฒนาต้นแบบ (Prototype) และทำการทดสอบปฏิบัติจริง (Test) ก่อนนำไปขยายผลต่อไป หรือเป็นการนำเอาศาสตร์พระราชาวาด้วย “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาประยุกต์ใช้”

**3. การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization)** เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่างๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สลับซับซ้อนต่างๆ วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูง และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในการให้บริการของทางราชการ ที่จะต้องดำเนินการได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทาง ได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

ในส่วนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

การทำงานของระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนจากการทำงานรูปแบบเดิม ๆ มาสู่ระบบราชการรูปแบบใหม่ ดังตารางที่ 1 เพื่อปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น


ตารางที่ 1 สรุปการเปรียบเทียบระหว่างระบบราชการเดิม และระบบราชการใหม่

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน แม้มีการทำงานประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน แต่ยังไม่ใช้การบูรณาการอย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)	การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง <u>ในเชิงยุทธศาสตร์</u> ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration)
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชนและมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด (Standardization)	ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งสามารถออกแบบ /เลือกรูปแบบ/วิธีการ ในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)
ระบบทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)	ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)
การดำเนินงานเชิงรับตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Passive)	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิงรุกทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Pro-Active)
ยึดกฎเกณฑ์ และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented)	สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results-oriented)
ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็นศูนย์กลาง (Government-driven)	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)
ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)	สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย/เปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon Request only)	เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
การปฏิบัติงานตาม <u>ขั้นตอนแบบเดิมๆ</u> (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดย <u>ไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิมและสามารถตอบสนองได้ทันที</u> (Non-routine problem solving, Real-time capability)
ต่างหน่วยงานต่างทำงานกันลำพังโดย <u>ไม่มีการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน</u> (Stand-alone)	<u>แบ่งปันทรัพยากร</u> ในการทำงานร่วมกัน <u>เพื่อลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</u> (Shared Services)
<u>วางนโยบาย และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึก</u> และคาดเดาเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน และ <u>วางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง</u> (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)
บริการประชาชนเฉพาะ <u>ในเวลาราชการ</u> (Office-hours only)	บริการประชาชน <u>ตลอดเวลา</u> (On-demand services)
มีความ <u>เชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง</u> (Expert/Specialist)	มีความสามารถในการ <u>ใช้ความรู้ สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหา</u> และสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethic ability)
ข้าราชการ <u>แบบดั้งเดิม</u> (Public administrator)	มีความเป็น <u>ผู้ประกอบการสาธารณะ</u> (Public Entrepreneurship)

### 1.3 คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0

จากแนวคิดใหม่ดังกล่าว อาจสรุปเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการปฏิบัติงานในระบบราชการ 4.0 ดังนี้

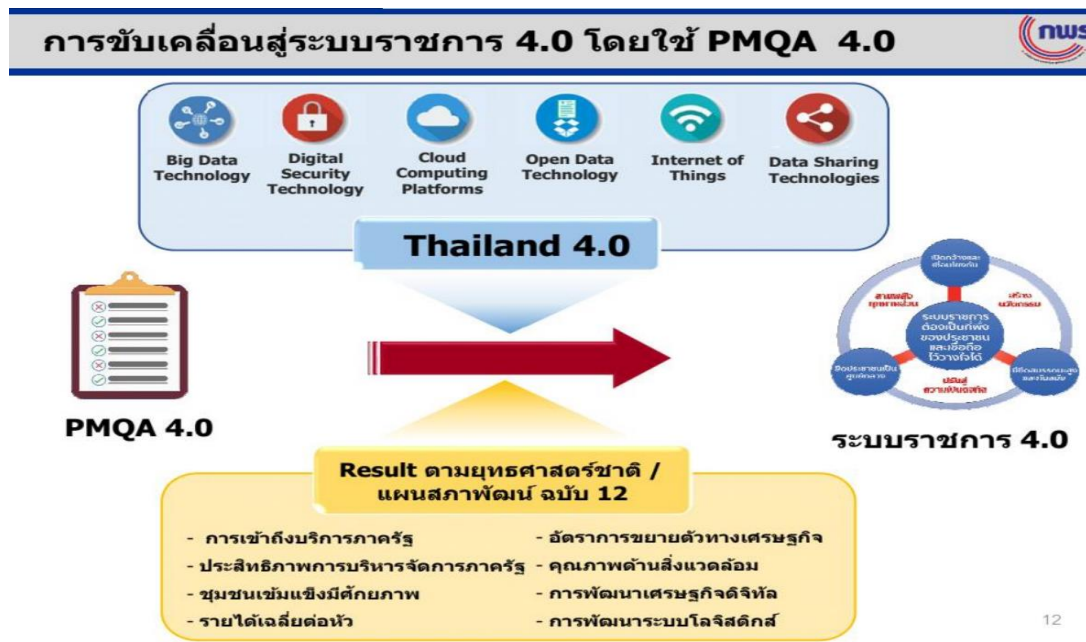
<p>1</p> 	<p>2</p> 	<p>3</p> 
ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและ ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้	ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการ ของประชาชน และสร้างคุณค่า	แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่าง เป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว


<p style="text-align: center;"><b>4</b></p>  <p>ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน</p>	<p style="text-align: center;"><b>5</b></p>  <p>ปรับปรุงแบบการทำงานให้คล่องตัวรองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย</p>	<p style="text-align: center;"><b>6</b></p>  <p>ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้าตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลามีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ</p>
<p style="text-align: center;"><b>7</b></p>  <p>เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้</p>	<p style="text-align: center;"><b>8</b></p>  <p>ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้ องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</p>	<p style="text-align: center;"><b>9</b></p>  <p>บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี</p>
	<p><b>๑๐</b> ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพันสร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร</p>	



## ส่วนที่ 2

### การขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐสู่ 4.0



<b>เทียบเคียง PMQA กับ PMQA 4.0</b> 	
<p><b>เกณฑ์ PMQA 2558</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ยึดบริบทของหน่วยงานเป็นตัวตั้งต้นในการประเมิน</li> <li>• อธิบายความท้าทายขององค์กรและตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์</li> <li>• ยึดค่านิยมของเกณฑ์และขององค์กรในการปรับปรุง</li> <li>• ประเมินเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ขององค์กร</li> </ul>	<p><b>PMQA 4.0</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ยึดเป้าหมายการพัฒนาไปสู่ราชการ 4.0</li> <li>• เข้าใจความท้าทายทั้งของส่วนราชการ และการพัฒนาประเทศ เพื่อตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ท้าทาย</li> <li>• ยึดปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการของ Gov 4.0 เป็นตัวขับเคลื่อน</li> <li>• ประเมินเพื่อตอบสนองพันธกิจตามหน้าที่ส่วนราชการ และการเชื่อมโยงสู่ยุทธศาสตร์และผลลัพธ์ด้านการพัฒนาของประเทศ</li> </ul>

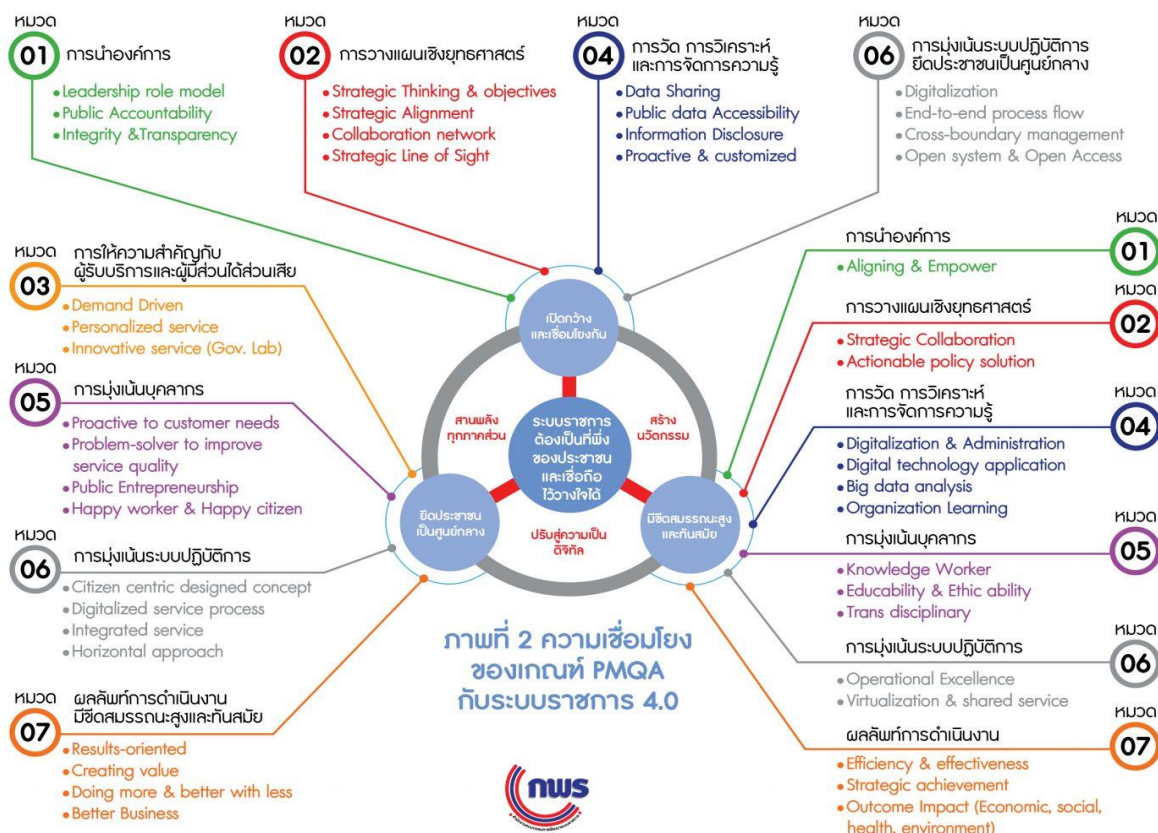
13

## ส่วนที่ 2 การขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

### 2.1 การขับเคลื่อนระบบราชการ 4.0

#### โดยใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

จากแนวคิดของระบบราชการ 4.0 ดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำมาพัฒนาเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์การเพื่อตบโจทย์การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 โดยเชื่อมโยงกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงองค์การตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีข้อกำหนดที่พัฒนาบนแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สามารถนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับคุณลักษณะทั้ง 3 มิติของระบบราชการ 4.0 ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ความเชื่อมโยงของเกณฑ์ PMQA กับระบบราชการ 4.0

**มิติที่ 1 ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government) มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่**

➤ หมวด 1 การนำองค์การ ผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิงยุทธศาสตร์ มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก

➤ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการต้องมีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking) โดยกำหนดเป้าประสงค์ ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการเท่านั้นแต่ยังต้องบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ปัญหาในเชิงรุกที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

➤ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นเรื่องของการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก สอดรับกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)

➤ หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ คือการทำให้ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน

**มิติที่ 2 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่**

➤ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชน (Demand Driven) ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายตามพื้นที่ ตามยุคสมัยและสภาพแวดล้อมเฉพาะถิ่น การให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกันระหว่างประชาชนและภาครัฐในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสร้างนวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation) โดยใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

➤ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ส่วนราชการจะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุก ที่ตอบสนองความต้องการและเข้าใจความคาดหวังของประชาชน (Proactive to Customer Needs) เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ทันทีทันที่ และเกิดประสิทธิผล ด้วยจิตสำนึกที่มีในการปรับปรุง ใส่ใจคุณภาพและการให้บริการในแง่มุมมองของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship) ทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำสู่สัมฤทธิ์ผลของความยั่งยืนและความสุขทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชน (Happy Worker and Happy Citizen)

➤ หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ส่วนราชการต้องออกแบบระบบการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก (Citizen-centric Design Concept) กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการให้บริการที่บูรณาการและมีความเชื่อมโยงกันของหลายๆ หน่วยงาน (Integrated Service, Horizontal Approach) หรือมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้งการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Digitalized Service Process) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคม ด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า

### มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance) เกี่ยวข้องกับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องมีมุมมองในการปรับปรุงแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรมโดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Strategic Collaboration) และการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ผ่านการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Actionable Policy Solution)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ และการแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Organizational Learning)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดคล้องกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีการรวมกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขาเข้ามาร่วมทำงานเพื่อแก้ปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน (Trans-disciplinary) มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ ใช้ข้อมูลเป็น เปิดสู่การเรียนรู้ (Knowledge worker) ทั้งนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของความพร้อมเรียนรู้และคุณธรรม จริยธรรม ที่พัฒนาไปควบคู่กัน (Educability & Ethic Ability)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการแบ่งปันทรัพยากร เพื่อให้ลดต้นทุนลง ขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนมีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้ทุกกระบวนการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Virtualization and Shared service) มีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมในทุกกระบวนการเพื่อให้องค์การมุ่งสู่ระบบการทำงานที่มีขีดสมรรถนะสูงและมีความเป็นเลิศในระบบปฏิบัติงาน (Operational Excellence)

การที่จะทำให้การทำงานบรรลุผลดังกล่าวต้องอาศัยหมวด 1 การนำองค์การ คือ ผู้นำต้องเชื่อมโยงและสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรม การปรับปรุง (Align and Empower) และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กรในทุกด้านในหมวด 7 และเกิดผลกระทบที่นำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข

## 2.2 เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

ถึงแม้ว่าส่วนราชการจะมีความคุ้นเคยกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 7 หมวด รวมถึงข้อกำหนดของเกณฑ์ PMQA โดยใช้เป็นระบบการรับรองในระดับการพัฒนาที่ 250 - 275 คะแนน และใช้เพื่อพัฒนาความเป็นเลิศรายหมวดตามแนวทางการขอรับรางวัลเลิศรัฐ (ระดับ 300 คะแนน) แต่ทั้งสองแนวทางยังมีแนวคิดในเชิงตั้งรับ (Reactive) คือ เป็นการดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไป หรือพัฒนาปรับปรุงโดยยึดบริบทของส่วนราชการเป็นที่ตั้ง ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงจำเป็นต้องเชื่อมโยงแนวคิดการพัฒนาองค์การไปสู่การบูรณาการกับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ของประเทศ รวมทั้งการเร่งให้เกิดการปรับปรุงผ่านกลไกของการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งองค์การและการปรับตัวให้เข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดผล

กล่าวคือ ใช้กลไกของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาปรับ ดำเนินการจากแนวคิดแบบตั้งรับไปสู่การทำงานเชิงรุก (Proactive) และการสร้างนวัตกรรมสู่ประสิทธิผลและตอบสนองการพัฒนาประเทศ (Effective & Innovative) โดยแนวคิดการพัฒนามี 3 ระดับ สามารถอธิบายเชื่อมโยงกับมิติต่างๆ ของระบบราชการ 4.0

เป็นการดำเนินงานในเชิงตั้งรับ คือ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ และระเบียบปฏิบัติ ระดับก้าวหน้า (Advance) เป็นการดำเนินงานในเชิงรุก คือ คิดและวิเคราะห์ก่อนที่จะปฏิบัติงาน และมีการคาดเดาเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นล่วงหน้าระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความเชื่อมโยงและบูรณาการจนเกิดประสิทธิผลและมีนวัตกรรม (Effective & Innovative) โดยมีคำอธิบายมิติน้อย ดังต่อไปนี้

1) การให้ความร่วมมือ (Collaboration) มีการพัฒนาจากพื้นฐานการทำงานในเชิงให้ความร่วมมือ (Cooperation) ไปสู่การบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน (Integration) และต่อยอดไปสู่การทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงานให้ได้คำตอบที่ดี (Collective Solution)

2) นวัตกรรม (Innovation) จากนวัตกรรมของกระบวนการภายในหน่วยงาน (Internal Process Innovation) คือการลดขั้นตอนการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ไปสู่นวัตกรรมของผลผลิตและบริการ (Service Innovation) คือนวัตกรรมที่นำมาใช้พัฒนา และสร้างคุณค่าในงานบริการภาครัฐ การปรับปรุงบริการหรือสร้างบริการใหม่ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ไปสู่นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy/Outcome) เป็นการคิดริเริ่มนโยบาย กฎหมายและกฎระเบียบใหม่ๆ ให้ทันสมัย เหมาะสม และทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

3) ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลและสามารถสื่อสารได้ฉับไว รวดเร็วขึ้น (Usage/ data base Collection of Data & Communication) ไปสู่ระบบดิจิทัลที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือ ประชาชน เกิดประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เหนือความคาดหมาย ทำให้ประชาชนประทับใจ หรือสามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นจนถึงปลายได้รวดเร็ว (Citizen Experience, End to End Process) เช่น ระบบเตือนไปยังผู้รับบริการล่วงหน้าโดยไม่ต้องใช้ระบบบัตรคิวหรือการนั่งรอไปสู่ระบบดิจิทัลที่บูรณาการทุกภาคส่วนและสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ (Integrated and Connectedness) เช่น การมีข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกันและสามารถดูได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความสะดวกประชาชนและผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องร้องขอ

4) ผู้รับบริการ (Customer) ระดับตั้งรับ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Quality and Customer Satisfaction) ไปสู่การให้บริการในเชิงรุกและการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive Services, Compliant Resolution Management (CRM)) คือ มีการวางแผนรองรับการบริการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง มองเห็นปัญหา และมีกระบวนการในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และพัฒนาไปสู่การให้บริการที่สามารถออกแบบตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized Services) หรือคิดร่วมกันเพื่อสร้างกลไกขึ้นมาใหม่ (Government Innovation Lab)

5) กระบวนการ (Process) ระดับตั้งรับในการจัดการกระบวนการ คือ การทำงานอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงาน และการบริการ (Standardization) มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A ไปสู่เชิงรุกในการปรับปรุงกระบวนการโดยวิเคราะห์จากข้อมูลทั้งภายในและภายนอก (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงว่าปัญหาอยู่ตรงไหนและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ การกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม จนสามารถเทียบเคียง (Benchmark) กับกระบวนการทำงานขององค์กรอื่น เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นเลิศ (Integrated Process Improvement Operational Excellence)

6) บุคลากร (People) ระดับตั้งรับ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติตามระเบียบ ตอบสนองและทำงานตาม การสั่งการที่มาจากระดับบนสู่ระดับล่าง (Rule-base, Responsive, Top-down) การพัฒนาไปสู่เชิงรุก คือ เป็นบุคลากรที่มีจิตสำนึก มีความเชี่ยวชาญ มีความคล่องตัว มีความสามารถหลากหลาย (Integrity, Professional, Tran-disciplinary) และเมื่อพัฒนาไปสู่ระดับเกิดผลคือเป็นบุคลากรที่แก้ปัญหาเป็น มีความคิดริเริ่ม และ มีความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship)

7) ผู้นำ (Leadership) ระดับตั้งรับหรือพื้นฐาน เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ นำเป็น คิดเป็น (Effective Leadership) พัฒนาก้าวหน้า เป็นผู้นำที่ทำงานเข้มข้น จริงจัง ใส่ใจในรายละเอียด (Actively Engaged, Pay Attention to Details) และพัฒนาไปสู่ผู้นำสำหรับศตวรรษที่ 21 (21<sup>st</sup> Century Leadership)

8) ผลลัพธ์ (Results) จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์องค์การ (Organization) ไปสู่การบรรลุผลตาม ยุทธศาสตร์พื้นที่ (Sector) จนนำไปสู่การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy)



## ส่วนที่ 3





### การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0

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



## หมวด ๑ การนำองค์การ

**เป้าหมาย :** เพื่อให้ระบบการนำองค์การของส่วนราชการมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์การ โดยส่วนราชการ กำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่การบรรลุพันธกิจและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดนโยบายในการกำกับดูแลที่มีประสิทธิผลในเรื่องการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส สร้างสภาพแวดล้อมภายในที่มุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการแก้ไขปัญหาพร้อมกับเครือข่าย ติดตามประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการและผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่องและทันการณ์ (ด้วยกลไกของเทคโนโลยีดิจิทัล) โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

	Basic	Advance	Significance
 <p>1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน</p>	วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ ตอบสนองพันธกิจ	วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ประเทศ	สร้างนวัตกรรม/ วัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์ สุขประชาชน
 <p>1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส</p>	นโยบายการป้องกันทุจริต และระบบกำกับดูแล ที่มีประสิทธิภาพ	การติดตาม ปรับปรุง และรายงานผลต่อ สาธารณะและหน่วยงาน บังคับบัญชา	ผลการประเมินในระดับดี โดยหน่วยงานภายนอก เป็นแบบอย่างที่ดีและ การสร้างต้นแบบ ด้านความโปร่งใส
 <p>1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก</p>	สร้างสภาพแวดล้อม ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการมีส่วนร่วมของ บุคลากรภายในและ การสร้างเครือข่าย ภายนอก	การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการส่งเสริมให้เกิด นวัตกรรมของ กระบวนการ และ การบริการ	สร้างนวัตกรรมเชิง นโยบาย ที่มีผลกระทบสูง ที่สามารถแก้ปัญหา ที่ซับซ้อน
 <p>1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์</p>	ติดตามตัวชี้วัดและ ผลการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	การใช้กลไกการสื่อสาร และ เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาอย่างทันกาล	ติดตามผลดำเนินการและ ผลกระทบระยะสั้นและ ระยะยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม



## 1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจน <u>ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่</u> ผ่านการวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ (SWOT) เช่น นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจ ปัญหาและ <u>ความต้องการของผู้รับบริการ</u></li> <li>สื่อสาร (สองทาง) และถ่ายทอดทิศทางองค์กรและการตัดสินใจสำคัญ (ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็ว) ไปสู่ทุกระดับเพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ ปฏิบัติตามได้ถูกต้อง</li> <li>จูงใจและสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการเรียนรู้ระดับบุคคล/องค์การ เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายองค์กร</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และสร้าง <u>ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ตัวอย่างยุทธศาสตร์ที่สร้างขีดความสามารถของประเทศ)</u></li> <li>พิจารณาและคำนึงถึง <u>ผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวก(เกิดประโยชน์) และเชิงลบ(เกิดโทษ) ทั้งทางตรงและทางอ้อม</u> เพื่อให้มั่นใจว่าทิศทางองค์กรจะเกิดประโยชน์สูงสุด (แสดงให้เห็นว่าประชาชนจะได้ประโยชน์อะไร หรือ เกิดนวัตกรรมอะไรเพื่อประชาชน)</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>สร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน</u> (สร้างหรือปลูกฝังบุคลากรให้มีการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีจิตบริการ การตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง)</li> <li><u>สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดนวัตกรรมที่มุ่งเน้นประชาชน</u> เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรม การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน (Innovation, Citizen centric)</li> <li>เตรียมการเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลง(พร้อมตัวอย่าง) หรือ การนำปัญหาพื้นที่มาแก้ไขจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง</li> </ul>

## 1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

แนวทางการดำเนินงาน	
<b>Basic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส เช่น การควบคุมภายใน ตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลองค์กรที่ดี การต่อต้านทุจริต คอร์รัปชันถ่ายทอดมาตรการสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
<b>Advance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีตัววัดในการตรวจติดตาม ป้องกันการทุจริต และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ</li> <li>มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active) เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสในการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น พัฒนาระบบการทำงานให้โปร่งใส สร้างการมีส่วนร่วมของสาธารณะหรือเอกชนเพื่อร่วมดำเนินการ เป็นต้น</li> <li>ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการกำกับติดตามและรายงานผลต่อสาธารณะ</li> </ul>
<b>Significance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คะแนน ITA ระดับดีมากระดับประเทศ</li> <li>มีการสร้างต้นแบบ(Role Model) ด้านความโปร่งใส หรือแนวปฏิบัติที่ดี</li> <li>ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสทั้งในประเทศและต่างประเทศ</li> <li>มีการประเมิน ปรับปรุงเพื่อสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส (มีผลจากการพัฒนาปรับปรุงจนเป็นต้นแบบ)</li> </ul>

**มาตรการป้องกันเชิงรุกในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส** = การวางระบบ กลไกและกระบวนการป้องกันการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดโอกาสการทุจริตก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ (เช่น การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม สร้างรูปแบบการมีส่วนร่วมและการตรวจสอบโดยภาคประชาชน/ภาคเอกชน การสร้างจิตสำนึกที่ดี การไม่รับของ

### 1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน</li> <li>ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม</li> <li>มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นจากองค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงาน <b>(ตัวอย่างเครือข่าย)</b></li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายรองรับการเปลี่ยนแปลง <b>(ระบุเป้าหมายที่ท้าทาย และที่มาของการตั้งเป้าหมาย)</b></li> <li>มีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น</li> <li>เสริมสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน และการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ)</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศ</b>และนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน เช่น การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ทั้งประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม</li> <li>การมีเครือข่ายการมีส่วนร่วม และการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หรือการใช้กลไกแนวคิด Design Thinking เช่น ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐไปปฏิบัติได้จริง (เพิ่ม)</li> </ul>


**นวัตกรรม** = การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการ เป็นการนำเอาความคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือ ผลผลิต ซึ่งอาจจะเป็นของใหม่ หรือการนำเอาผลงานที่มีอยู่แล้ว มาปรับใช้งานในรูปแบบใหม่ (ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

## 1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์




แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประเมินความเสี่ยงโครงการ(สิ่งที่จะอาจจะเป็นอุปสรรค) กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง</li> <li>เตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น การทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินการ กำหนดตัวชี้วัดและติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง</li> <li>รวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วน</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการเพื่อรายงานผลได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์</li> <li>สร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการติดตามตัววัด โดยมีการวิเคราะห์เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์ และกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม</li> <li>ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการคาดการณ์ผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม</li> </ul>

### หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

**เป้าหมาย :** เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลง และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไป ทุกภาคส่วนมีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

	Basic	Advance	Significance
 <p>2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อการเปลี่ยนแปลง</p>	กระบวนการวางแผน ยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ ตอบสนองความต้องการ ของประชาชนและบรรลุ พันธกิจองค์การ	แผนยุทธศาสตร์ตอบสนอง ความท้าทายของส่วน ราชการ มีการคาดการณ์ การเปลี่ยนแปลงที่กำลัง จะเกิดในอนาคต	แผนยุทธศาสตร์เพิ่ม ขีดความสามารถในการ แข่งขัน สร้างโอกาส และ ส่งเสริมการพัฒนาประเทศ



 <p>2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้อง พันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ</p>	<p>กำหนดเป้าประสงค์และ ตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจ ในระยะสั้น ระยะยาว และสร้างการเปลี่ยนแปลง</p>	<p>วิเคราะห์ผลกระทบของ เป้าประสงค์และตัวชี้วัด ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ</p>	<p>วิเคราะห์ผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม</p>
 <p>2.3 แผนงานขับเคลื่อน ลงไปทุกภาคส่วน</p>	<p>แผนครอบคลุม ทุกส่วนชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ</p>	<p>แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มากและ สร้างคุณค่าแก่ประชาชน</p>	<p>บูรณาการกับแผนงาน ด้านบุคลากร การใช้ ทรัพยากร การใช้ข้อมูล ร่วมกัน</p>
 <p>2.4 การติดตามผลการแก้ไข ปัญหา และการรายงานผล</p>	<p>การติดตามรายงานผล และการบรรลุเป้าหมาย เชิงยุทธศาสตร์</p>	<p>การคาดการณ์ การแก้ปัญหาและการ ปรับแผนให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลง</p>	<p>ปรับแผนตอบสนอง ได้ทันเวลาเชิงรุก มีประสิทธิภาพ</p>

## 2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์</b>เป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจส่วนราชการทั้งระยะสั้น ระยะยาว</li> <li>• วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน (SWOT)</li> <li>• คำนึงถึงประโยชน์สุขประชาชน รองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก และการแข่งขันจากภายนอก</li> <li>• มีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเข้าใจปฏิบัติได้</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การวิเคราะห์<b>ความท้าทาย</b>และคาดการณ์ถึง<b>การเปลี่ยนแปลง</b>ในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการทำงาน การให้บริการ</li> <li>• การกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานที่ตอบสนองต่อความท้าทาย และการเปลี่ยนแปลง และรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล (roadmap มุ่งสู่ Digital Government)</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• แผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ</li> <li>• มีแผนสามารถรองรับ <b>Disruptive Technology</b></li> <li>• นำระบบดิจิทัลหรือนวัตกรรม มาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงาน และรองรับการเปลี่ยนแปลง มีแผนการยกระดับการให้บริการ ที่รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา</li> </ul>

## 2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ</li> <li>กำหนด <b>ตัวชี้วัดและเป้าประสงค์</b> ที่ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการและการเปลี่ยนแปลง</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด</b> ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย (ตัวอย่างเช่น อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น/ลดลง% มูลค่าการค้าชายแดน มูลค่าการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มขึ้น/ลดลง%)</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์ <b>ความเสี่ยง</b> ระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ (ความเสี่ยงที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายตามตัววัด)</li> <li>วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ (อย่างน้อยสองด้าน)</li> </ul>

## 2.3 แผนการขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน




แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนปฏิบัติการรองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน</li> <li>ถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การ</li> <li>มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนปฏิบัติการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (การทำน้อยได้มาก)</li> <li><b>ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจรวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน</b> เช่น</li> <li>พัฒนาระบบการส่งใบคำร้องและการจองผ่านระบบออนไลน์ การพัฒนาฐานข้อมูลเดียวเพื่อลดความซ้ำซ้อน ใช้แผนที่ GIS เพื่อติดตามแผนปฏิบัติการการควบคุมโรคทั่วประเทศ</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง (มีแผนทรัพยากรบุคคลสนับสนุน)</li> <li>มีแผนการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความต้องการด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (<b>แสดงแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี</b>)</li> <li>มีการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก</li> </ul>

## 2.4 การติดตามผลการแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ระบบการติดตาม</b>รายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว               <ul style="list-style-type: none"> <li>-รายงานสถานะการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้</li> <li>-เตรียมการแก้ไขปัญหากรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้</li> <li>-การรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะ</li> </ul> </li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นในกรณีที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</li> <li>• มีการ<b>คาดการณ์</b>ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น</li> <li>• มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการตามแผน โดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใดและจะส่งผลต่อการปฏิบัติการอย่างไร</li> <li>• มีการเตรียมความพร้อมและมีความคล่องตัวต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง</li> <li>• มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อ<b>ปรับแผน</b>ให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ</li> </ul>

### หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน

**เป้าหมาย :** เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชนส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

 <p>3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่ทันสมัยเพื่อการบริการ และการเข้าถึง</p>	<p>Basic</p> <p>ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนอง ความต้องการที่แตกต่าง</p>	<p>Advance</p> <p>วิเคราะห์เพื่อค้นหาความ ต้องการและความ คาดหวังใหม่</p>	<p>Significance</p> <p>ใช้ข้อมูลทั้งภายในและ ภายนอกเพื่อวางนโยบาย เชิงรุกทั้งปัจจุบัน และอนาคต</p>
 <p>3.2 การประเมิน ความพึงพอใจและความผูกพัน</p>	<p>การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียหลัก</p>	<p>วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนอง ความต้องการ และ แก้ปัญหาเชิงรุก</p>	<p>บูรณาการกับฐานข้อมูล แหล่งอื่นเพื่อการวางแผน และการสร้างนวัตกรรม ในการให้บริการ</p>
 <p>3.3 การสร้างนวัตกรรม การให้บริการเฉพาะบุคคล การบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม</p>	<p>การปรับปรุงบริการที่ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของ กลุ่มผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก</p>	<p>ปรับปรุงกระบวนการและ สร้างนวัตกรรมที่ตอบสนอง ความต้องการในภาพรวม และเฉพาะกลุ่ม</p>	<p>การให้บริการเฉพาะ บุคคล</p>
 <p>3.4 กระบวนการแก้ไขข้อ ร้องเรียนที่รวดเร็วและ สร้างสรรค์</p>	<p>กระบวนการรับ ข้อร้องเรียนอย่างเป็น ระบบ และมีมาตรฐาน</p>	<p>กระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนเป็นระบบ ตอบสนองรวดเร็ว ทันการณ์</p>	<p>ใช้เทคโนโลยีเพื่อ ตอบสนองและสร้าง ความพึงพอใจ</p>



### 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีกระบวนการ<b>ค้นหาและรวบรวมข้อมูล</b>และสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การประชุมระดมความคิดเห็นแบบสอบถาม ฐานข้อมูลผู้รับบริการ)</li> <li>ประมวลวิเคราะห์ผลและใช้เพื่อ<b>ตอบสนอง</b>ความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล</b>และช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application Facebook) เพื่อรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความ</li> <li>ค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น (<b>ข้อมูลเชิงลึก</b>)</li> <li>การวิเคราะห์สถิติการเข้าถึงงานบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening หรือ Google Trend</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคตจากการรับฟังเสียงหรือการวิเคราะห์ความต้องการผู้รับบริการและ<b>การกำหนดนโยบาย เชิงรุก</b>ในการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กรมควบคุมโรคใช้สารสนเทศตอบโต้เฝ้าระวังโรคภัย</li> <li>การนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือ Social Listening หรือ Google Trend ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการ</li> </ul>

### 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และ<b>ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</b> เช่น การให้บริการทันการณการสำรวจพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่างๆ</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้เทคโนโลยีในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความผูกพัน</li> <li>นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการ<b>ปรับปรุงและแก้ไข ปัญหาเชิงรุก</b></li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>ฐานข้อมูลความพึงพอใจและความผูกพันที่ได้รับการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่ายไปสู่การวางแผนยุทธศาสตร์</li> <li>มีผลงานนวัตกรรมการให้บริการและการปฏิบัติที่ผ่านการบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย</li> <li>บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น</li> <li><b>เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม</b></li> </ul>

### 3.3 การสร้างนวัตกรรมการให้บริการเฉพาะกลุ่มบุคคลการบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม





แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีกระบวนการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของ<b>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b></li> <li>มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก</li> <li>มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์จำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ</li> <li>สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆที่ตอบสนองความต้องการภาพรวม <b>ความต้องการเฉพาะกลุ่ม</b> เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ สามารถออกแบบตามความต้องการ<b>เฉพาะบุคคล</b> (Customized Service)</li> <li>สร้างความร่วมมือกับภายนอกเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล</li> <li>การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (เช่น การ</li> </ul>

### 3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>มีช่องทาง</b>การรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก</li> <li>มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li><b>มีมาตรฐาน</b>การจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response)</li> <li>การให้หน่วยงานเปิด Call Center ที่มีการตอบสนอง (Response) ได้รวดเร็ว หรือช่องทางมาตรฐานการรับเรื่องราวล่วงหน้า (SLA):เช่น อีเมล หรือช่องทางรับเรื่องราวล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก(Response and React)</li> <li>นำไปสู่การปรับปรุง (ตัวอย่างการปรับปรุงจากข้อร้องเรียน)</li> <li>จัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก <b>รวดเร็ว ทันกาล</b> สร้างความพึงพอใจ</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์</li> <li><b>ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสื่อสาร</b>เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน</li> <li>ข้อร้องเรียนซ้ำลดลง เรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>การใช้ Chatbot ที่เป็นเทคโนโลยี AI ในการตอบคำถามเบื้องต้น (เช่นน้องอารี)</li> </ul>

## หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

**เป้าหมาย :** เพื่อให้ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงาน ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพผลทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการสื่อสารและเปิดเผย ข้อมูลสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็น ดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

 <p>4.1 การกำหนด ตัววัดเพื่อการ ติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p><b>Basic</b></p> <p>การวางแผนและรวบรวม ข้อมูลและตัววัดทุกระดับ โดยใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ</p>	<p><b>Advance</b></p> <p>ระบบจัดการข้อมูลมี ประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย</p>	<p><b>Significance</b></p> <p>การจัดให้มีข้อมูลและ สารสนเทศที่มีประโยชน์ ต่อประชาชน โดยไม่ต้อง ร้องขอ</p>
 <p>4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดในทุกระดับเพื่อ การแก้ปัญหา</p>	<p>การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อแก้ปัญหา ในกระบวนการที่สำคัญ</p>	<p>เพื่อค้นหาสาเหตุของ ปัญหาและแก้ไขในเชิง นโยบายและการปรับ ยุทธศาสตร์</p>	<p>เชื่อมโยงผลในทุกระดับ เพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ที่ อาจเกิดขึ้น</p>
 <p>4.3 การใช้ความรู้และองค์ ความรู้ของส่วนราชการในการ แก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล</p>	<p><b>Basic</b></p> <p>การรวบรวมองค์ความรู้ อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการ เรียนรู้ พัฒนา และ ต่อยอด</p>	<p><b>Advance</b></p> <p>วิเคราะห์เชื่อมโยงกับ ข้อมูลและองค์ความรู้จาก ภายนอกเพื่อแก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม</p>	<p><b>Significance</b></p> <p>นำองค์ความรู้ไปใช้ ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการ ที่เป็นเลิศบรรลุยุทธศาสตร์ และการสร้างมูลค่าเพิ่ม สู่ประชาชน</p>
 <p>4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบ การทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ</p>	<p>วางแผนปรับรูปแบบ การทำงานและการรวบรวม ข้อมูลเป็นระบบดิจิทัล อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>มีระบบความมั่นคง ทางไซเบอร์ และการ เตรียมพร้อมในภาวะ ฉุกเฉิน</p>	<p>ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพกระบวนการ ลดต้นทุน และรวบรวม ข้อมูลได้อย่างมี ประสิทธิภาพ</p>



#### 4.1 การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการจัดการ<b>ข้อมูลสารสนเทศ</b> โดยมีการวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์</li> <li>นำข้อมูลมาใช้ในการติดตามการปฏิบัติงานและใช้สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น</li> <li>มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลและตัววัดสำคัญ</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพปลอดภัย นำเชื่อถือ และพร้อมใช้</li> <li>มีการกำหนด<b>ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ</b> โดยคำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการและนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะโดยไม่ต้องร้องขอและอยู่ในรูปแบบที่<b>เข้าใจง่าย</b>การดำเนินการอยู่บนพื้นฐานการ</li> <li>สำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>การนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดนโยบายหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ หรือแก้ไขปัญหาอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายเชิงรุก สู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่</li> </ul>

#### 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อแก้ปัญหา

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีกลไกในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหา</li> <li>มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมาย <b>เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน</b></li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>การนำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น</li> <li>นำไป<b>แก้ปัญหามาในเชิงนโยบาย</b>และการปรับปรุงยุทธศาสตร์</li> <li>วิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับ<b>คู่เทียบ</b></li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในส่วนราชการเพื่อเชื่อมโยงค้นหาสาเหตุของปัญหาแก้ปัญหาได้อย่างทันการ</li> <li>การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันถ่วงทีและสามารถ<b>คาดการณ์ผลลัพธ์</b>ตามที่วางแผนไว้</li> <li>การนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดนโยบายหรือเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ หรือแก้ไขปัญหาอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายเชิงรุก สู่การตัดสินใจรูปแบบใหม่</li> </ul>

#### 4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการ<b>รวบรวมและวิเคราะห์</b>ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ</li> <li><b>มีการถ่ายทอดความรู้</b> ส่งต่อ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในองค์กร นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน</li> <li>การจัดทำ Data Governance เช่น การทำ Data Catalog, มาตรฐาน API</li> <li>มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือของข้อมูล</li> <li>มาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ภายในเชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และ<b>องค์ความรู้จากภายนอก</b> องค์กรเพื่อนำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม (ตัวอย่างองค์ความรู้จากภายนอกที่นำมาสร้างเป็นนวัตกรรม)</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (<b>Best Practices</b>)</li> <li>การพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือรูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน</li> <li>หรือการพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ที่มีผลกระทบต่อประชาชน</li> <li>การเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อให้เกิดการใช้งานที่เป็นที่ประจักษ์ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อตอบโจทยว่าสามารถใช้งานได้จริง</li> </ul>

#### 4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการ<b>รวบรวมและวิเคราะห์</b>ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ</li> <li><b>มีการถ่ายทอดความรู้</b> ส่งต่อ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในองค์กร นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน</li> <li>การจัดทำ Data Governance เช่น การทำ Data Catalog, มาตรฐาน API</li> <li>มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือของข้อมูล</li> <li>มาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ภายในเชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และ<b>องค์ความรู้จากภายนอก</b> องค์กรเพื่อนำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม (ตัวอย่างองค์ความรู้จากภายนอกที่นำมาสร้างเป็นนวัตกรรม)</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (<b>Best Practices</b>)</li> <li>การพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือรูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน</li> <li>หรือการพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ที่มีผลกระทบต่อประชาชน</li> <li>การเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อให้เกิดการใช้งานที่เป็นที่ประจักษ์ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อตอบโจทยว่าสามารถใช้งานได้จริง</li> </ul>

## หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร

**เป้าหมาย :** เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรทันสมัย พัฒนาบุคลากรในส่วนราชการให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรู้ และมีความมีจริยธรรมมีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

 <b>5.1 ระบบการจัดการบุคลากร ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ</b>	<b>Basic</b> การวางแผนกำลังคนให้ตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ	<b>Advance</b> ระบบการประเมินผลงานและความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และบรรลุนโยบายยุทธศาสตร์	<b>Significance</b> นโยบายการจัดการบุคลากรสนับสนุนการทำงานให้มีคล่องตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง
 <b>5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์</b>	สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน สร้างความร่วมมือ	สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน	เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง คล่องตัว ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก แก้ปัญหาที่ซับซ้อน
 <b>5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ</b>	สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพเปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม และสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล	ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการดำเนินงานที่ดี เพิ่มพูน สังสมทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สำคัญต่อสมรรถนะหลักขององค์กร	มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของ พัฒนาบุคลากรและผู้นำ ให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจพร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน
 <b>5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร</b>	พัฒนาคูณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล	เพิ่มพูน สังสมทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญที่สำคัญต่อสมรรถนะหลักขององค์กร	พัฒนาบุคลากรและผู้นำ ให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจพร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน



## 5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจผู้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเหมาะสม</li> <li>• การรับบุคลากรเข้ามาทำงานต้องเป็นการนำบุคลากรไปอยู่ที่ตำแหน่งที่เหมาะสม ได้ใช้ความรู้และประสบการณ์ อย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และตอบโจทยความต้องการของประชาชน</li> <li>• วิเคราะห์ประเมินสภาพอัตรากำลังและ<b>ขีดความสามารถ</b>ที่จำเป็นต่อการตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต เพื่อนำไป<b>วางแผนกำลังคน</b> (1.วิเคราะห์กำลังที่ต้องการในอนาคต 2. วิเคราะห์กำลังคนในปัจจุบัน 3.วิเคราะห์ส่วนต่าง 4.พัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล การสรรหา ว่าจ้าง บรรจ)</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบบการประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มมีความชัดเจน โปร่งใส</li> <li>• เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถ<b>วางแผนเส้นทางความก้าวหน้า</b> ของตนเองและพัฒนาความสามารถของตนในระยะยาว ตามสมรรถนะของบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>• สร้างกลไกให้บุคลากร<b>เกิดแรงจูงใจ</b> และมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง</li> <li>• นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การประเมินมีประสิทธิภาพ</li> <li>• <b>การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน</b></li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีนโยบายการจัดการบุคลากรที่ปรับเปลี่ยนได้ทันกับสภาพแวดล้อม เช่น การลดขั้นตอนในการรายงานโดยอาศัยเทคโนโลยี การขยายกรอบใน<b>การตัดสินใจ</b>ของหัวหน้างานในระดับพื้นที่ สร้างกลุ่มงานที่ทำงานเพื่อแก้ปัญหาคร่อมสายงานและการประสานงานในแนวระนาบ เป็นต้น</li> <li>• นโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการ<b>สร้างนวัตกรรมในการทำงาน</b>และทำงานเป็นทีม</li> <li>• <b>การนำผลที่ได้จากการจัดการด้านบุคลากรไปใช้ในการวางแผน ทรัพยากรบุคคล ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ / ใช้อัตรากำลัง และขีดสมรรถนะได้อย่างเต็มศักยภาพ และเพื่อให้เกิดการพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี AI</b></li> </ul>

## 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<p>การสร้างบรรยากาศและ<b>สร้างสภาพแวดล้อม</b>ในการทำงาน (ด้านกายภาพ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ</li> <li>เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย</li> <li>คล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</li> </ul>
Advance	<p>ส่วนราชการควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากร (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>มีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ</b></li> <li>เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา</li> <li>มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>การปรับเปลี่ยนจาก Analog เป็น Digital (คือ การทำให้คนในองค์กรที่คุ้นเคยกับระบบกระดาษ ไปสู่ระบบดิจิทัล)</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>มีการทำงานเป็นทีม</b>ภายในองค์กรและข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก</li> <li>มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา</li> <li>สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูง ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก และรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล <b>โดยครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งกระบวนการ คน ระบบงาน และเทคโนโลยี</b> และให้ทุกจุดสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เชื่อมโยงกันหมด</li> </ul>

## 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและความร่วมมือ

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็น<b>มืออาชีพ</b> คือ มีความรอบรู้เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐาน</li> <li>เปิดโอกาสในการนำเสนอ<b>ความคิดริเริ่ม</b>และสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>การค้นหา<b>ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน</b> การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร</li> <li>มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร</li> <li>นำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการสร้างให้บุคลากรเกิด<b>แรงจูงใจ</b> เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นความคล่องตัวและการมีประสิทธิภาพสูง</li> <li>ส่งเสริมการแก้ปัญหาเชิงรุก<b>สร้างแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ</b> โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นหลัก</li> <li>ฝึกฝนตนเองในการแก้ปัญหา และสามารถริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ได้ในทุกระดับ ดังนี้ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous development) สามารถวางอนาคตของเรื่องที่เป็น expert ในเรื่องนั้น การคาดการณ์อนาคตเพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางเปลี่ยนแปลงและทักษะในโลกอนาคต</li> </ul>

**ข้าราชการมืออาชีพ ก.พ.(Professionalism)**= 1.ความสามารถในการจัดการคนที่หลากหลาย 2.พร้อมทำงานภายในสภาวะวิกฤติ 3.เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานสูง 4.มีความรู้ทั่วไปและเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา 5.เน้นผลสัมฤทธิ์และส่งมอบงานตามที่กำหนดไว้ได้ 6.คล่องตัวจับใจในการทำงาน 7.ปรับตัวและเปลี่ยนแปลงได้ 8.แม่นยำข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 9.มีทักษะเจรจาต่อรอง 10.ทักษะด้านการสื่อสาร 11.การสื่อสารด้านต่างประเทศได้ 45






## 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<p>การพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆที่ครอบคลุมเรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความรู้ความสามารถในการทำงานและการ<b>แก้ปัญหา</b></li> <li>• คุณธรรม และจริยธรรม</li> <li>• ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล</li> </ul> <p>(บุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะที่ตอบสนองความต้องการองค์กร)</p>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• แผนพัฒนาบุคลากรที่<b>ตอบสนองยุทธศาสตร์</b></li> <li>• แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์กรทั้งทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและสามารถ<b>ปฏิบัติงานได้หลากหลาย</b></li> <li>• การพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มี<b>ความรอบรู้</b> เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤต(Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับมือกับปัญหาที่มีความซับซ้อน</li> <li>• การพัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ ดัดลีนใจ พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต เช่น การพัฒนาทักษะบุคลากร/ การวางแผนการคาดการณ์ทักษะในโลกอนาคตหรือความต้องการ/ความเปลี่ยนแปลงในโลกอนาคต และมีแผนบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง</li> </ul>

## หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

**เป้าหมาย :** เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการให้บริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

	Basic	Advance	Significance
 <p>6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำไปสู่ ผลลัพธ์ที่ต้องการ</p>	<p>ออกแบบกระบวนการที่ เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ทั้งงานภายในและงานที่ ข้ามส่วนราชการเพื่อให้ เกิดประสิทธิผลสูงสุด</p>	<p>ติดตามควบคุมกระบวนการ โดยใช้ตัววัดและ เทคโนโลยีดิจิทัล</p>	<p>การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการจัดการกระบวนการ และการบูรณาการ ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ</p>
 <p>6.2 การสร้างนวัตกรรม ในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การให้บริการ</p>	<p>บริหารจัดการและปรับปรุง อย่างเป็นระบบทั้ง กระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน</p>	<p>สร้างนวัตกรรมการ ปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และ การสื่อสาร</p>	<p>สร้างนวัตกรรมของ กระบวนการระดับองค์กร จนเกิดความเป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ ประชาชนและภาคธุรกิจ</p>
 <p>6.3 การลดต้นทุนการใช้ ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน</p>	<p>วิเคราะห์ต้นทุนและลงทุน ในทรัพยากรที่ใช้ใน กระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน</p>	<p>กำหนดนโยบายการลด ต้นทุนใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน</p>	<p>ใช้ข้อมูลเทียบเคียง เพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุนเพิ่มขีด ความสามารถในการ แข่งขัน</p>

 <p>6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อ ยุทธศาสตร์ประเทศ</p>	<p>ติดตามควบคุมประสิทธิผล กระบวนการหลักและ ตัววัดเชิงยุทธศาสตร์</p>	<p>การเตรียมการเชิงรุก เพื่อลดผลกระทบจาก ความเสี่ยงการเตรียมพร้อม เพื่อรับมือกับเหตุการณ์</p>	<p>บูรณาการกระบวนการ ต่าง ๆ ทั้งภายในและ ภายนอกเพื่อตอบสนอง ยุทธศาสตร์ และส่งผลต่อ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม</p>
---	---	---	---

## 6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

แนวทางการดำเนินงาน	
basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการแข่งขัน</li> <li>วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต บริการ กระบวนการ</li> <li>แนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (<b>End-to-end process design</b>) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก</li> <li>กำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ</li> </ul>
advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>การ<b>ติดตามควบคุม</b>กระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย</li> <li>การติดตามควบคุมกระบวนการโดยการใช้ข้อมูลร่วมกับเครือข่ายจากภายนอก</li> </ul>
significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการ และการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว</li> <li>การวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ผลการดำเนินงาน เพื่อออกแบบกระบวนการทำงานให้ตอบสนอง <b>การบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ</b></li> </ul>

## 6.2 การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่เป็นระบบ</li> <li>กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ</li> <li>มีแนวทางและเครื่องมือใน<b>การปรับปรุง</b>ผลผลิตกระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น</li> </ul>
Advance	<p>มีการสร้าง<b>นวัตกรรม</b>ในการปรับปรุงให้เกิดขึ้นใน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการทำงานหลัก/กระบวนการสนับสนุน</li> <li>การบริการประชาชน/ความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการ<b>แก้ปัญหาที่ซับซ้อน</b>เชิงบูรณาการ</li> <li>การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่านGovernment Innovation Labโดยอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)</li> </ul>

## 6.3 การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>การ<b>วิเคราะห์ต้นทุน</b> และการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรงทางอ้อม ค่าใช้สอยและค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม</li> <li>การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>การลดต้นทุนและ<b>เพิ่มประสิทธิภาพ</b>ในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน</li> <li>การติดตามผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้าง<b>นวัตกรรมในการลดต้นทุน</b></li> <li>การใช้ข้อมูลเทียบเคียง<b>(Benchmarks)</b> ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน</li> </ul>

## 6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ทั่วประเทศ

แนวทางการดำเนินงาน	
Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและ <b>ตัวชี้วัด</b> ของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ เช่นตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัยสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุขและสาธารณสุขภัย เป็นต้น</li> <li>มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ในมิติต่างๆเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ</li> </ul>
Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (<b>Leading Indicators</b>) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที</li> <li>การจัดการ <b>ความเสี่ยง</b> อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>การเตรียมพร้อมเพื่อ <b>รับมือกับภัยพิบัติ</b> และภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย</li> </ul>
Significance	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อ <b>การบรรลุยุทธศาสตร์</b></li> <li>การประสานงานและบูรณาการทั้งภายในและภายนอกเพื่อการบรรลุยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม</li> </ul>

## ส่วนที่ 4

การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0  
ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

- \* จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร องค์กรประกอบ 13 ข้อ
- \* การประเมินตนเองตามเกณฑ์ข้อย่อย หมวด 1 - หมวด 6
- \* สรุปจัดทำข้อมูลการตอบในฟอร์มการตอบประเด็นการประเมิน 10 ข้อ
- \* เตรียมเอกสารหลักฐานสนับสนุนประกอบการตอบประเด็นการประเมิน  
จัดทำเป็นไฟล์ PDF ทั้งหมดต้องไม่เกิน 2 MB ในการแนบแต่ละข้อ
- \* จัดทำรายงานแนบเอกสารในระบบ PMQA System

## 4.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

### ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ สำหรับการดำเนินการของส่วนราชการที่ต้องการตอบสนองการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ควรพิจารณาในรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

#### 2. สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ



## องค์การ

ส่วนราชการ/จังหวัด .....

### คำอธิบายการตอบคำถาม

#### รายงานลักษณะสำคัญขององค์การ

- ส่วนราชการในที่นี้ หมายถึง “ส่วนราชการ” ที่ดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้
- การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ ให้ส่วนราชการพิจารณาบทบาทหน้าที่ ผู้รับบริการ หรือการบริหารจัดการครอบคลุมทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการ
- การตอบคำถามจะต้องพิจารณาถึงการปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้ง องค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- คำถามที่ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ให้ตอบว่า “ส่วนราชการมี ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”
- การตอบคำถาม ให้ส่วนราชการอธิบาย **บริบทที่สำคัญขององค์การ** ที่เกี่ยวข้องในแต่ละ คำถาม โดยใช้วิธีการพรรณนาความ ใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตาราง ตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม



## ลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การ คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

### กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

#### 1. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

#### ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย
  - พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง
  - ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการคืออะไร
  - กลไก/วิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร
- (2) วิสัยทัศน์และค่านิยม
  - เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร
  - สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
  - ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร
  - มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง
  - อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่าง ๆ
  - องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร
    - ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของส่วนราชการอะไรบ้าง
- (4) สินทรัพย์
  - ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ
  - ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

## ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

- (6) โครงสร้างองค์การ
- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร
  - ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด (\*)
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (\*)
  - กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร
  - ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร
- (8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน
- ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้างและมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
  - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีส่วนร่วมหรือบทบาทอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ (\*)
  - กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

## 2. สภาพการณ์ขององค์การ: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด ประเภทการแข่งขันและจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
  - ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันของส่วนราชการในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของส่วนราชการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (\*)
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกันมีอะไรบ้าง

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในส่วนราชการ นอกส่วนราชการและจากต่างประเทศกันมีอะไรบ้าง
- มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

#### ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

#### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมินการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
-

## 4.2 การประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA 4.0

### คำชี้แจง

1. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จัดทำแนวทางประเด็นข้อคำถาม และเกณฑ์การพิจารณาเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใช้ศึกษา มองภาพเพื่อเป็นแนวทางการพิจารณากิจกรรม/โครงการ/งานที่ดำเนินการ/หรือวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการนำมาสรุปตอบประเด็นย่อยของแต่ละหมวด เท่านั้น
2. ใช้แบบสรุปประเด็นการตอบ 10 ประเด็น จัดทำข้อมูลรายงานแนบในระบบ

### หมวด 1 การนำองค์การ

**หมวด 1** เป็นการประเมินแนวทางการนำองค์การของผู้บริหารผู้บริหารสั่งการ หรือชี้แจงให้องค์กรมีความยั่งยืนอย่างไร กระบวนการเป็นเช่นไร มีระบบการกำกับดูแลองค์กร วิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย มีจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนให้มีความสำคัญร่วมกับสังคม ชุมชน

: เกี่ยวข้องกับบทบาท Action ของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือผู้บริหารระดับสูง ที่แสดงถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย ในการขับเคลื่อนการดำเนินการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายพันธกิจตามกฎหมายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และมีบทบาทในการเป็นผู้นำที่ดี เอื้ออำนวยความต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อตอบสนองเป้าหมายของกิจกรรม/โครงการตามแผน และส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทันต่อเหตุปัจจุบัน รองรับแนวทางการทำงานในอนาคต ส่งเสริมให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดีในองค์กร มีประเด็นการประเมิน 4 ข้อย่อย

### ประเด็นประเมินตนเอง หมวด 1

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบ รายงาน
<b>1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน</b>				
<b>1.1.1 การนำระบบองค์การของผู้บริหาร</b>				
	<input type="checkbox"/> ผอ.สพท. สร้างความยั่งยืนให้องค์กร โดยมีแนวทาง กำหนดนโยบาย ทิศทางขององค์กร รองรับพันธกิจตามกฎหมาย สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับประเทศ ระดับกรม <input type="checkbox"/> มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อรองรับเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข	<input type="checkbox"/> มีระบบสื่อสารนโยบายสู่การปฏิบัติให้กับบุคลากรทุกกลุ่มรับทราบ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาถ่ายทอดเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทันการณ์ <input type="checkbox"/> มีกระบวนการแสดงถึงการร่วมกันทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางการตัดสินใจร่วมกันภายในองค์กร เพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางส่งเสริมสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานของบุคลากรร่วมกัน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศการทำงานที่ดี <input type="checkbox"/> ส่งเสริมเกิดการบูรณาการเปลี่ยนแปลงเป็นวัฒนธรรมการทำงานที่ดี หรือวัฒนธรรมมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ เช่น	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเดียวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม// ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบ รายงาน
<b>1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส</b> <b>สพท. ไม่ต้องตอบในระบบรายงาน</b> <b>ใช้ผลการดำเนินการจากรายงานผล ITA ของ สกท.</b>				
<b>1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งภายในและภายนอก</b>				
	<input type="checkbox"/> มีการสื่อสาร และการสร้างสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่งเสริมความร่วมมือ ทบทวนแนวทาง ระเบียบ เปิดโอกาสให้สังคม ชุมชน ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน <input type="checkbox"/> มีกลไก/ วิธีการสร้างเครือข่ายเข้ามา มีส่วนร่วมในการทำงาน	<input type="checkbox"/> มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย รองรับการเปลี่ยนแปลง <input type="checkbox"/> มีแนวทาง วิธีการ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของการทำงานและการให้บริการผ่านเครือข่าย ตามขั้น Basic	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารส่งเสริมการสร้างผลงานโดดเด่น หรือ นวัตกรรมสอดคล้องนโยบาย ที่เห็นผลการเปลี่ยนแปลง นำไปสู่การแก้ปัญหาซับซ้อน ระดับประเทศ ระดับกว้างได้	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเกี่ยวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บไซต์ระบบ
<b>1.4 การคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม</b>				
	<input type="checkbox"/> มีกระบวนการทบทวนกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันผลกระทบทางลบ ต่อสังคม ชุมชน	<input type="checkbox"/> มีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารการดำเนินการ ใช้เทคโนโลยีกำกับ ติดตาม การดำเนินงาน และใช้เทคโนโลยีรายงานผลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์ <input type="checkbox"/> มีการสร้างเครือข่ายเฝ้าระวัง เพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม <input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ผลความสำเร็จของนโยบายสู่การนำไปปฏิบัติ มีที่อาจจะเกิดผลกระทบต่อสังคม ชุมชน ทั้งระยะสั้น และระยะยาว	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเกี่ยวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บไซต์ระบบ

## หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

**หมวด 2** เป็นการประเมินแนวทางการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์กรการนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป

: เกี่ยวข้องกับ วิธีการ แนวทางการได้มาของการจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทั้งแผนประจำปี และแผนระยะยาว กิจกรรม/โครงการที่กำหนดในแผน สนองตอบความท้าทาย และสร้างโอกาสในการแข่งขัน สร้างโอกาสในมิติต่าง ๆ สอดคล้องตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการตามพันธกิจได้ วางแผนการถ่ายทอดการขับเคลื่อนการดำเนินการจากนโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัววัดความสำเร็จ การควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงการวิเคราะห์ ทบทวน ความเสี่ยงที่มีโอกาสกระทบกับแผนปฏิบัติการดังกล่าว การวางแผนการทำงานรองรับ หากพบโอกาสที่จะเจอ ความเสี่ยง และมีระบบกำกับติดตาม โดยการใช้เทคโนโลยีนำมาพัฒนาระบบกำกับติดตาม การดำเนินการตามแผนให้เป็นไปตามเป้าหมาย ทันการณั้รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ มีประเด็นการประเมิน 4 ข้อย่อย

### ประเด็นประเมินตนเอง หมวด 2

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบ รายงาน
<b>2.1 แผนปฏิบัติการประจำปีของ สพท. ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน</b>				
	<input type="checkbox"/> สพท.มีกระบวนการวางแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างเป็นระบบ <input type="checkbox"/> วางระบบแนวทางการถ่ายทอดนโยบายแผนการทำงานสู่การปฏิบัติให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้	<input type="checkbox"/> มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อกำหนด กิจกรรม/โครงการตอบสนองความท้าทายตาม -แผนยุทธศาสตร์ชาติ -ยุทธศาสตร์ สพฐ.	<input type="checkbox"/> ผลลัพธ์การดำเนินการตามกิจกรรม/โครงการ ส่งผลสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสที่เป็นประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานได้ อันเนื่องมาจากการพัฒนาต่อยอด เช่น -ใช้เทคโนโลยี พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ประมวลผลที่เพื่อการจัดการ -จัดทำแผนดิจิทัลของหน่วยงานเพื่อวางโครงสร้างการนำไปสู่องค์กรดิจิทัล สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ สู่อนาคต -วิเคราะห์จัดทำแผนยกระดับการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีที่หน่วยงานพัฒนา	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเดียวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บไซต์ระบบ

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบ รายงาน
<b>2.2 เป้าหมายสอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว</b>				
	<input type="checkbox"/> สพท. มีการ กระบวนการจัดทำแผน โดยอาจจะใช้เครื่องมือ SWOT หรือใช้ข้อมูล Benchmarking เทียบ ผลการดำเนินงาน เพื่อกำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ ของกิจกรรม/โครงการ	<input type="checkbox"/> มีกระบวนการวิเคราะห์ ผลกระทบต่อความสำเร็จ ผลกระทบต่อตัวชี้วัดความสำเร็จ ของกิจกรรม/โครงการ ที่กำหนด ในแผนแผนระยะสั้น และแผน ระยะยาว	<input type="checkbox"/> มีกระบวนการวิเคราะห์ความ เสี่ยงของเขต ที่อาจจะได้รับ ผลกระทบที่เกิดจากการวิเคราะห์ ได้จากระดับ Advance และ อาจส่งผลกระทบต่อระบบ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ <input type="checkbox"/> หน่วยงานมีการวางแผน หรือ หาวิธีการ แนวทางการแก้ปัญหา หรือแผนรองรับ เพื่อป้องกัน ผลกระทบที่เกิดขึ้น	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็น โครงการเดียวกับที่ยกมา อ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สปท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ
<b>2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายภายในและภายนอก</b>				
	<input type="checkbox"/> แผนปฏิบัติการของ หน่วยงานต้องครอบคลุม ชัดเจน มีกระบวนการ หรือกิจกรรมย่อยที่มี ประสิทธิภาพเกิดความ คุ้มค่าโดย -มีการวางแผนการใช้ งบประมาณ -มีการควบคุม กำกับ ติดตาม การเบิกจ่าย เป็นไปตามเป้า - มีการสอบทาน การ ควบคุมและตรวจสอบ ติดตาม	<input type="checkbox"/> มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมา ขับเคลื่อนการดำเนินการ เพื่อ - การสื่อสารที่รวดเร็ว - ลดต้นทุน - ปรับปรุงขั้นตอนที่ยุ่งยากและ ใช้ระยะเวลา (ทำน้อยได้มาก)	<input type="checkbox"/> กิจกรรม/โครงการ ที่กำหนด ในแผนปฏิบัติการ สามารถ สนับสนุนความสำเร็จยุทธศาสตร์ ของหน่วยงาน สนับสนุน ความสำเร็จของ สพท. หรือ สนับสนุนความสำเร็จตามแผน ยุทธศาสตร์ชาติได้ โดย - การใช้ข้อมูลบูรณาการร่วมกับ เครือข่าย ทั้งภายใน และ ภายนอกของหน่วยงาน ○ การบูรณาข้อมูล การบูรณา การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็น โครงการเดียวกับที่ยกมา อ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สปท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบ รายงาน
<b>2.4 การติดตามและแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว</b>				
	<input type="checkbox"/> มีระบบที่ สพท. ใช้ในการติดตาม และรายงานผลการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> มีการคาดการณ์เหตุที่จะเกิดจากการใช้ระบบติดตามในขั้น Basic และมีกระบวนการทบทวน ปรับแผนการดำเนินการเพื่อความยืดหยุ่นในการขับเคลื่อนการดำเนินการได้	<input type="checkbox"/> มีการปรับเปลี่ยนแผนฯ ในเชิงรุก ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเดียวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สปท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บหน้าระบบ



### หมวด 3 การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**หมวด 3** เป็นแนวทางการประเมินหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความสำเร็จของหน่วยงานในระยะยาวอย่างไร รวมทั้งวิธีการในการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการสร้างความสัมพันธ์ และการใช้สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

: เกี่ยวข้องกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องมีวิธีการที่หลากหลาย ใช้เป็นเครื่องมือในการได้ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระบบที่จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง นำไปพัฒนา ออกแบบกระบวนการรองรับการให้บริการต่าง ๆ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในภาพรวม รายการ และรายบุคคล ได้ มีการสำรวจความพึงพอใจ สำรวจความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามภารกิจเพื่อนำข้อมูล ข้อเสนอความต้องการ ข้อเสนอแนะไปวางแผนการพัฒนา โดยการในกระบวนการต่าง ๆ อาจจะมีการใช้ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น การบูรณาการข้อมูลร่วมกัน การเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกัน การใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีร่วมกัน เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เกิดการบริการใหม่ ๆ เกิดนวัตกรรมบริการใหม่ที่สร้างสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และรวมถึง การกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย การใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อตอบสนองการติดตาม การรายงานได้อย่างรวดเร็วทันการณ์ มีการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนเป็นระบบ การจัดทำสถิติ วิเคราะห์หาสาเหตุ และออกแบบจัดแนวทางการดำเนินการเพื่อลดการร้องเรียนเรื่องที่เป็นประเด็นบ่อยๆ มีแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนให้มีจำนวนลดลง มีประเด็นการประเมิน 4 ข้อย่อย

#### ประเด็นประเมินตนเอง หมวด 3

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบ รายงาน
<b>3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง</b>				
	<input type="checkbox"/> สพท.มีกระบวนการค้นหา รวบรวม ข้อมูลสารสนเทศ ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ระบุตามลักษณะสำคัญขององค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และ ความคาดหวังการได้รับบริการหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> ใช้เทคโนโลยีในการรวบรวม และวิเคราะห์สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง ได้รับบริการจากหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> ใช้ข้อมูลผู้รับบริการ <input type="checkbox"/> ใช้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังที่ได้จากระดับ Basic และใช้เทคโนโลยีที่กำหนดจากระดับ Advance นำมาวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการที่อาจเปลี่ยนแปลงไปจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อกำหนดเป็นนโยบายตอบสนองความต้องการในอนาคตได้	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเดียวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บไซต์ระบบ

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบ รายงาน
<b>3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์</b>				
	<input type="checkbox"/> สพท.มีการใช้เครื่องมือในการสำรวจจัดเก็บ ข้อมูลได้มาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> มีกระบวนการใช้ผลจากการได้มาตามขั้น Basic มาสรุป และวิเคราะห์ ความต้องการ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงบริการหรือแนวทางการพัฒนาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<input type="checkbox"/> หน่วยงานมีการนำผลที่ได้จากการสำรวจ มาบูรณาการใช้ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อปัญหาเชิงรุก หรือแก้ปัญหาระยะยาว	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเดียวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ
<b>3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ</b>				
	<input type="checkbox"/> มีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง และชี้แจงถ่ายทอดให้กลุ่มที่เกี่ยวข้องโดยตรงทราบปัญหา	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความต้องการ ความชอบ หรือมีปัญหาที่ต้องการบริการที่คล้ายคลึงกัน เพื่อหน่วยงานจะสามารถพัฒนา หรือสร้างนวัตกรรมการให้บริการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองทั้งในภาพรวม และเฉพาะกลุ่มได้	<input type="checkbox"/> มีการสร้างนวัตกรรมการให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล ที่มีความต้องการแตกต่างกัน	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเดียวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ
<b>3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์</b>				
	<input type="checkbox"/> สพท.มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานการลำดับขั้นตอน การใช้ระยะเวลา ชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงาน เช่น ช่องทางร้องเรียน <input type="checkbox"/> มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ตอบสนอง อย่างทันการณ์	<input type="checkbox"/> มีกระบวนการจัดเก็บข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ <input type="checkbox"/> ใช้เทคโนโลยีในการรวบรวมเป็นข้อมูลสถิติเพื่อการบริหารวิเคราะห์สาเหตุ แก้ปัญหา วางแนวทางมาตรการมิให้เกิดการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม ๆ สื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคม	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเดียวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

**หมวด 4** เป็นแนวทางการประเมินองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ องค์กรมีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินว่าหน่วยงานใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการ ดำเนินการอย่างไร

: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องกำหนดสารสนเทศที่สำคัญของการขับเคลื่อนการ ปฏิบัติงานของกิจกรรม/โครงการ ได้และมีระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญอย่างเป็นระบบ สามารถนำมา บริหารจัดการ วางแผนพัฒนาต่อยอดได้ หรือนำมาวางแผนการพัฒนารองรับปัญหาในอนาคตได้ โดยการนำไป บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อใช้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้อย่างหลากหลายและต้องมีแนวคิด ปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดต้นทุน เพิ่ม ประสิทธิภาพ มีการวางระบบเป็นไปตามแผนบริหารความเสี่ยงป้องกันความปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมถึงใน หมวด 4 มุ่งเน้นให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาส่งเสริมกระบวนการจัดการเรียนรู้ สร้างองค์ความรู้ เพื่อบูรณา การสู่การปฏิบัติเป็นเลิศร่วมด้วย มีประเด็นการประเมิน 4 ข้อย่อย

### ประเด็นประเมินตนเอง หมวด 4

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบ รายงาน
<b>4.1 การกำหนดตัววัดและการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ</b>				<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบ ประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็น โครงการเดียวกับที่ยก มาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติ จัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผล นำเสนอ ผอ.สพท./ รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่าย กิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่าย หน้าเว็บ หน้าระบบ
	<input type="checkbox"/> สพท. กำหนดตัวชี้วัด กำหนดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ที่สำคัญของ การจัดทำ ปพ. 3 ออนไลน์	<input type="checkbox"/> มีการจัดการข้อมูลสารสนเทศ อย่างเป็นระบบ <input type="checkbox"/> มีระบบเทคโนโลยีสำหรับการ บริหารจัดการ	<input type="checkbox"/> ข้อมูลสารสนเทศ ได้นำมา ประมวลผลและสามารถนำมา บูรณาการเพื่อการใช้ประโยชน์ และเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน อื่น เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ	
<b>4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไข</b>				
	<input type="checkbox"/> สพท. มีการวิเคราะห์ข้อมูล และตัวชี้วัด จัดทำค่าเป้าหมาย ความสำเร็จเพื่อนำไปสู่การ พัฒนาการจัดการศึกษา มุ่งเน้น คุณภาพผู้เรียน	<input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และนำไปแก้ปัญหาในระดับ สพท./สพฐ./ระดับชาติ	<input type="checkbox"/> มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ สนับสนุนการวิเคราะห์ เชื่อมโยง สาเหตุและคาดการณ์ผลที่ อาจเกิดขึ้น เพื่อลดความเสี่ยง	
<b>4.3 การจัดการความรู้และใช้องค์ความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์</b>				
	<input type="checkbox"/> สพท. มีการถ่ายทอด ส่งเสริมการรับรู้ การเข้าใจ แนวทางการปฏิบัติ จากการ ขับเคลื่อนการดำเนินการ ปพ. 3 ออนไลน์	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดองค์ความรู้ที่ สำคัญตาม การดำเนินการ ปพ. 3 ออนไลน์ เป้าหมายผู้ที่ต้องรับ ความรู้นี้ วิธีการถ่ายทอด เทคโนโลยีที่ใช้ส่งเสริม สร้าง ความรู้ความเข้าใจ	<input type="checkbox"/> หน่วยงานในสังกัดมีกระบวนการ เชื่อมโยงองค์ความรู้ที่ เป็นแนว ทิศทางการปฏิบัติใหม่จนเกิดนวัตกรรม การปฏิบัติที่ดี Best Practice หรือ มาตรฐานใหม่ในการถ่ายทอดองค์ ความรู้สู่การปฏิบัติ	

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบ รายงาน
<b>4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล</b>				
	<input type="checkbox"/> สพท. มีแผนรองรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นระบบดิจิทัล	<input type="checkbox"/> สพท. มีแผนบริหารความเสี่ยง ป้องกันความปลอดภัยทางไซเบอร์	<input type="checkbox"/> การดำเนินงานเป็นระบบตามตัวชี้วัดแผนป้องกันความปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านตามเกณฑ์	

## หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

**หมวด 5** แนวทางการประเมินองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี รวมทั้งตรวจประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร

: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องมีกระบวนการจัดทำแผนอัตรากำลังของ สพท. โดยมีการกำหนดสมรรถนะที่สำคัญ นอกเหนือจาก Job description รองรับการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลง สร้างขีดความสามารถให้กับบุคลากร ปฏิบัติงานตอบสนองยุทธศาสตร์ สพฐ. ยุทธศาสตร์ชาติ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรในสำนักงานเขตทุกระดับ มีส่วนร่วมกำหนดสาระสำคัญในแผน ร่วมสะท้อนความต้องการได้รับการพัฒนาทางสายงาน การจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรให้ครอบคลุม

อีกปัจจัยความสำเร็จ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องมีวิธีการ มีเครื่องมือเป็นกลไกที่จะค้นหาข้อมูลสะท้อนความต้องการของบุคลากรในเขต เพื่อสร้างความอบอุ่นใจ ความผูกพันกับหน่วยงาน จัดทำเป็นแผนสร้างความผาสุกในองค์กร ส่งเสริมการสร้าง ความผูกพัน บุคลากรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ทัศนคติให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและให้บริการผู้มาติดต่อ มีการกำหนดมาตรฐานงาน เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดีมีประเด็นการประเมิน 4 ข้อย่อย

### ประเด็นประเมินตนเอง หมวด 5

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบ รายงาน
<b>5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์</b>				
	<input type="checkbox"/> มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยการจัดทำแผนอัตรากำลังของ สพท.ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนความก้าวหน้า Career Path <input type="checkbox"/> มีระบบประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่ม ชัดเจน โปร่งใส	<input type="checkbox"/> มีนโยบายการจัดการด้านบุคลากรชัดเจน มีการกำหนดสมรรถนะ ชัดความสามารถบุคลากรและอัตรากำลังที่ต้องการเพื่อรองรับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงภายในอนาคต <input type="checkbox"/> ส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดมีความคล่องตัวในการทำงาน มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย มีประสิทธิภาพ เกิดนวัตกรรมการทำงาน	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเดียวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บไซต์ระบบ

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบ รายงาน
<b>5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์</b>				
	<input type="checkbox"/> สพท. ส่งเสริมการ สร้างบรรยากาศ เอื้ออำนวยต่อการ ปฏิบัติงาน เช่น สนับสนุนเทคโนโลยีเอื้อ ต่อการปฏิบัติงาน การ สร้างความปลอดภัย การปรับปรุงสถานที่เพื่อ สร้างบรรยากาศ	<input type="checkbox"/> สร้างสภาพแวดล้อมที่ เอื้อให้บุคลากรกล้าคิด กล้า ตัดสินใจ เกิดการเรียนรู้ รอบรู้ เข้าถึงข้อมูลการ ทำงานและมีทักษะในการใช้ เทคโนโลยีแก้ปัญหาได้	<input type="checkbox"/> ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการส่งเสริมทำงานร่วมกับ เครือข่ายทั้งภาพประชาชน และภาคเอกชน เพื่อสร้าง ทักษะให้บุคลากร มีสมรรถนะ สูงขึ้น	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็น โครงการเกี่ยวกับที่ยกมา อ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สปท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ
<b>5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ</b>				
	<input type="checkbox"/> ส่งเสริมการทำงานของ บุคลากรให้เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้นำเสนอ ความคิดริเริ่ม ความคิด สร้างสรรค์ เป็นการสร้าง วัฒนธรรมในการทำงาน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางการค้นหาปัจจัย ที่ทำให้บุคลากรมีความสุข ความ ทุ่มเทในการทำงาน มีผลการดำเนินงานที่ดี เกิดเป็นวัฒนธรรมการทำงานสู่ ผลลัพธ์ที่ดี	<input type="checkbox"/> มีการวางแผน กิจกรรม โครงการ เพื่อสนับสนุนให้ บุคลากรเกิดการปรับตัว ปรับวิธี คิด mindset และการยอมรับ มี ความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันเพื่อ ยกระดับวัฒนธรรมการทำงาน มุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวม	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็น โครงการเกี่ยวกับที่ยกมา อ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สปท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ
<b>5.4 ระบบพัฒนาบุคลากร</b>				
	<input type="checkbox"/> สพท. มีการจัดทำ พัฒนาบุคลากร ให้มี ความรู้ ความสามารถ ครอบคลุมทักษะด้าน ต่าง ๆ	<input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนพัฒนา บุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์ ชาติ มีการกำหนดทักษะ องค์ ความรู้ที่สำคัญต่อการ เปลี่ยนแปลงในอนาคต หรือ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	<input type="checkbox"/> ระบบการพัฒนาของ หน่วยงาน สามารถสะท้อน ผลลัพธ์ให้ผู้บริหาร และบุคลากร มีทักษะที่หลากหลายเกิดขึ้นเห็น ได้เป็นรูปธรรม สามารถตัดสินใจ ในช่วงวิกฤต การรับมือ การ แก้ปัญหา มีทักษะด้านดิจิทัล ด้านภาษา สอดคล้องตาม แผนพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ที่ สำนักงาน ก.พ. กำหนด	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็น โครงการเกี่ยวกับที่ยกมา อ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สปท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ

## หมวด 6 การมุ่งเน้นบุคลากร

**หมวด 6** เป็นแนวทางการประเมินองค์กรภาครัฐมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุง ผลผลิตและการบริการ กระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบ คุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน

### ประเด็นประเมินตนเอง หมวด 6

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบรายงาน
<b>6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)</b>				
	<input type="checkbox"/> มีการแนวคิด การออกแบบกระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (end to end process)	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ ควบคุมโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการ กำกับ ติดตาม	<input type="checkbox"/> พัฒนาใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มาปรับใช้ในกระบวนการ มีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง Benchmarks ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อ ออกแบบ ปรับกระบวนการทำ ให้ให้ตอบสนองผลลัพธ์สู่การ เป็นเลิศมากขึ้น	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเดียวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ
<b>6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ผลผลิต กระบวนการ และบริการ</b>				
	<input type="checkbox"/> มีแนวทางการบริหารจัดการกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบครอบคลุม <ul style="list-style-type: none"> <li>● กระบวนงานหลัก และ</li> <li>● กระบวนงานสนับสนุน</li> </ul>	<input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ ทบทวนปรับปรุง การดำเนินการและสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงให้เกิดขึ้นทั้ง ครอบคลุม <ul style="list-style-type: none"> <li>● กระบวนงานหลัก และ</li> <li>● กระบวนงานสนับสนุน รวมถึงการบริการประชาชน สะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร</li> </ul>	<input type="checkbox"/> มีการสร้างนวัตกรรม การปรับปรุงผลผลิต หรือมีการสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา เพื่อผลลัพธ์เป็นประโยชน์ โดดเด่น	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเดียวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ
<b>6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน</b>				
	<input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ ต้นทุน และการใช้งบประมาณในกิจกรรมต่าง ๆ ของกระบวนงานที่ขับเคลื่อน เพื่อควบคุมการใช้งบประมาณ	<input type="checkbox"/> นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ ไปขับเคลื่อนเพื่อเป็นการลดต้นทุน การบริหารจัดการ ในกระบวนงาน ทั้งกระบวนงานหลัก และกระบวนงานสนับสนุน	<input type="checkbox"/> ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเป็นนวัตกรรมในการลดต้นทุน สามารถสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันได้มากขึ้น	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการเดียวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ

ประเด็น	ระดับ Basic	ระดับ Advance	ระดับ Significance	หมายเหตุ/ เอกสารแนบระบบรายงาน
<b>6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ</b>				
	<input type="checkbox"/> มีการติดตาม ควบคุมประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของ กระบวนการหลัก และ กระบวนการสนับสนุน โดยการกำหนดตัวชี้วัด ที่สำคัญเชิงยุทธศาสตร์	<input type="checkbox"/> มีการทบทวน การเตรียมการ เชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจ เกิดขึ้นจากการขับเคลื่อนการ ดำเนินการ เพื่อสามารถ แก้ปัญหา หรือรับมือกับภัยภาวะ ฉุกเฉินที่อาจประสบในการ ดำเนินการได้	<input type="checkbox"/> มีการประสานงาน บูรณา การเชื่อมโยงการทำงานขอ กระบวนการต่าง ๆ ทั้ง เครือข่ายภายในและเครือข่าย ภายนอกเพื่อสร้างมูลค่าใน ผลลัพธ์การดำเนินการ ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติได้	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มตอบประเด็น <input type="checkbox"/> โครงการต้องเป็นโครงการ เดียวกับที่ยกมาอ้างอิง <input type="checkbox"/> หนังสือขออนุมัติจัดทำ <input type="checkbox"/> รายงานสรุปผลนำเสนอ ผอ.สพท./รูปเล่มรายงาน <input type="checkbox"/> ภาพถ่ายกิจกรรม/Link เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหน้าเว็บ หน้าระบบ



## หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

หมวด 7 ในหมวดผลลัพธ์การดำเนินการตามหมวด 7 เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการ และแนวโน้มของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในมิติต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการประเมินผลที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ดำเนินการสะท้อนตัววัดผลลัพธ์ที่แสดงถึงการพัฒนาสู่ระบบราชการ

### 7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี

### 7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการและประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

### 7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง

### 7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

### 7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ

### 7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการ

กระบวนการ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการผลลัพธ์ของแต่ละมิติ และแนบไฟล์รายงานในระบบ KRS

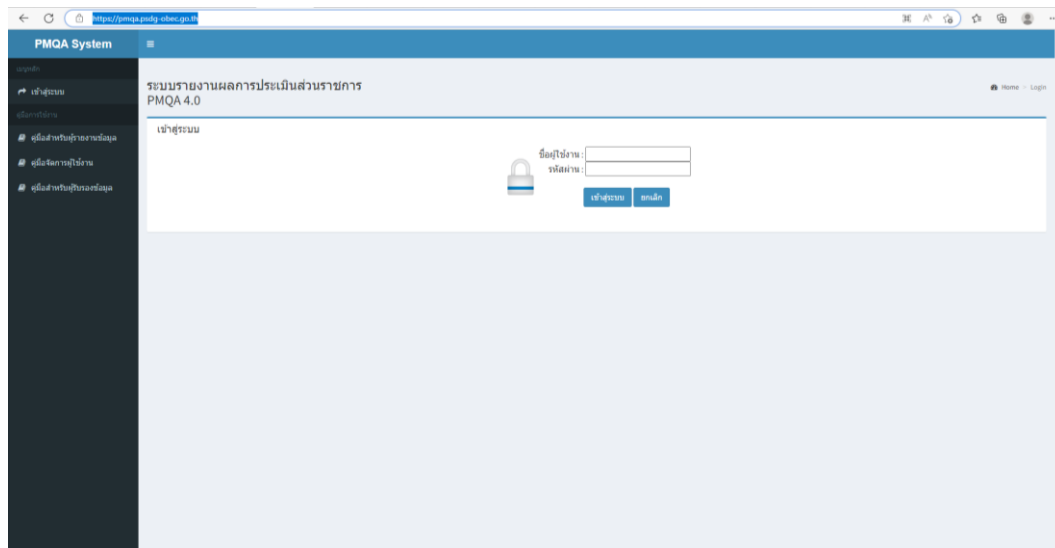
**ปี 2566 บูรณาการร่วมกับ KRS ใช้ผลลัพธ์ ตัวชี้วัดที่เขตเลือกใน KRS  
(ทั้ง 30 ตัว ที่มาจากบังคับ และเขตเลือกเอง)  
เป็นผลของหมวด 7**

## สิ่งที่ต้องดำเนินการจัดทำ

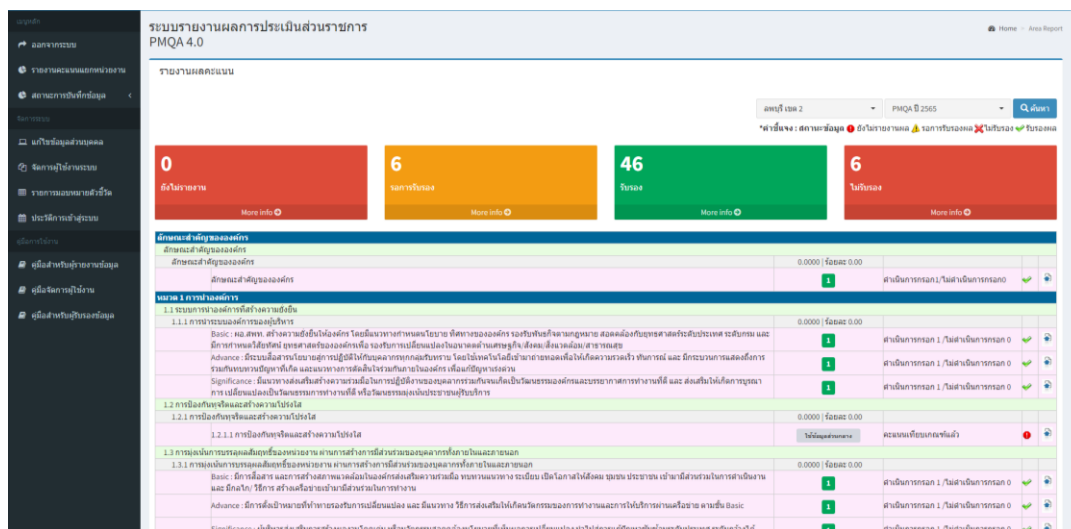
1. จัดทำข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามข้อความลักษณะสำคัญขององค์กร 13 ข้อ
2. สรุปกิจกรรมโครงการหรืองานที่เขตพิจารณานำมาตอบตามเกณฑ์ประเมินตามข้อย่อยแต่ละหมวด ใส่ในแบบสรุปประเด็นการตอบ 10 ประเด็น
3. เตรียมเอกสาร/หลักฐาน ที่สนับสนุนการตอบตามข้อ 1 ไว้แนบในระบบ
4. หากผู้รับผิดชอบแนบไฟล์ผิด ในระบบไม่สามารถลบได้ แต่ขอให้พิมพ์แจ้งใน “ความคิดเห็น” ว่า “ยกเลิก” ไฟล์ใด และใช้ไฟล์ใดแทน
5. ขอให้ดำเนินการภายในกำหนดระยะเวลา เปิด - ปิด ระบบตามที่แจ้ง

### 4.3 การรายงานในระบบ

1. เข้าหน้าระบบ PMQA System PMQA System (psdg-obec.go.th)



2. เข้า User และ Password ใช้เหมือนกับของระบบ KRS




3. ใส่แค่เลข “1” ในช่อง หมายถึง ดำเนินการจริง เขตมีการดำเนินการในข้อนี้
- “0” ในช่อง หมายถึง ยังไม่มีแนวทางดำเนินการ ไม่มีการทำ

## 4. การรายงาน









### แนบหลักฐาน



ชื่อของ	0.0000   ร้อยละ 0.00		
นามสกุล)	ชื่อข้อมูลส่วนกลาง	โรง	!
	ชื่อข้อมูลส่วนกลาง	โรง	!
ของสำนักงาน	0.0000   ร้อยละ 0.00		
		ส่งแล้วกรอก 1 / ไม่	!
		ส่งกรอก 0	!
	0.0000   ร้อยละ 0.00		
	ชื่อข้อมูลส่วนกลาง	โรง	!
	ชื่อข้อมูลส่วนกลาง	โรง	!

## 5. สัญลักษณ์หน้าระบบ

## • สัญลักษณ์

	ยังไม่ได้รายงาน		รอการรับรองผล
	ไม่รับรอง		รับรอง
	มีข้อมูลใหม่		แนบหลักฐาน/ สื่อสารกับ ส่วนกลาง



จัดทำโดย

กลุ่มภารกิจส่งเสริมและพัฒนาระบบราชการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทรศัพท์ 0 2288 5877

0 2288 5875

Saraban04011@obec.go.th

<http://www.psdg-obec.go.th>