



แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) ประจำปี พ.ศ. 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ณ โรงแรมริชมอนด์ นนทบุรี

ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย



หัวข้อที่บรรยาย



1. ที่มา PMQA 4.0
2. แนวทางการดำเนินงานรับสมัครรางวัลฯ
3. แนวทางการจัดทำเอกสาร (Application report)
4. Workshop



ที่มาของเกณฑ์ PMQA และ PMQA 4.0



1 มติ ครม. วันที่ 28 มิ.ย. 48

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพ

2 Certified FL/รางวัล PMQA

- พ.ศ. 2554 เริ่มตรวจ Certified FL
- พ.ศ. 2555 เริ่มรับสมัครรางวัล PMQA

3 เกณฑ์ PMQA 2558

มติ อ.ก.พ.ร. PMQA วันที่ 20 ตุลาคม 2557 เห็นชอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558



4 มติ ค.ร.ม.วันที่ 1 พ.ค. 61

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐ (กรม จังหวัด องค์การมหาชนพัฒนา องค์การสู่ระบบราชการ 4.0 และให้ สำนักงาน ก.พ.ร. ตรวจสอบระบบราชการ 4.0



พ.ศ. 2547 – 2551

- ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวด
- ดำเนินการนำร่อง
- กำหนดเป็นพันธกิจเลือก
- กำหนดเป็นพันธกิจบังคับของส่วนราชการ

พ.ศ. 2552 – 2554

- จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานขึ้น (Fundamental Level) และกำหนดมาตรฐานให้ส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินการ ดังนี้
- ส่วนราชการระดับกรม และจังหวัด ให้ดำเนินการปีละประมาณ 2 หมวด (ดำเนินการครบ 6 หมวด ในเชิงประมาณ พ.ศ. 2554)
- สถานีอุดมศึกษา ดำเนินการดำเนินการปีละประมาณ 3 หมวด (ดำเนินการครบ 6 หมวด ในเชิงประมาณ พ.ศ. 2553)

พ.ศ. 2555 เป็นส่วนนำดำเนินการในภาคสมัครใจ (ปี 2555 เริ่มในระดับกรม และปี 2556 ในระดับจังหวัด) โดย

- เปิดรับส่วนราชการที่ได้มีการรับรองคุณภาพ (Certified FL) ให้สมัครเข้าร่วมโครงการการบริหารจัดการภาครัฐ





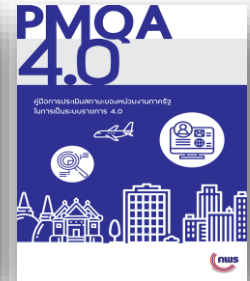
ประเภทรางวัลที่เปิดรับสมัคร

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น

PMQA ฉบับ พ.ศ. 2558

PMQA 4.0

New



รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด

หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

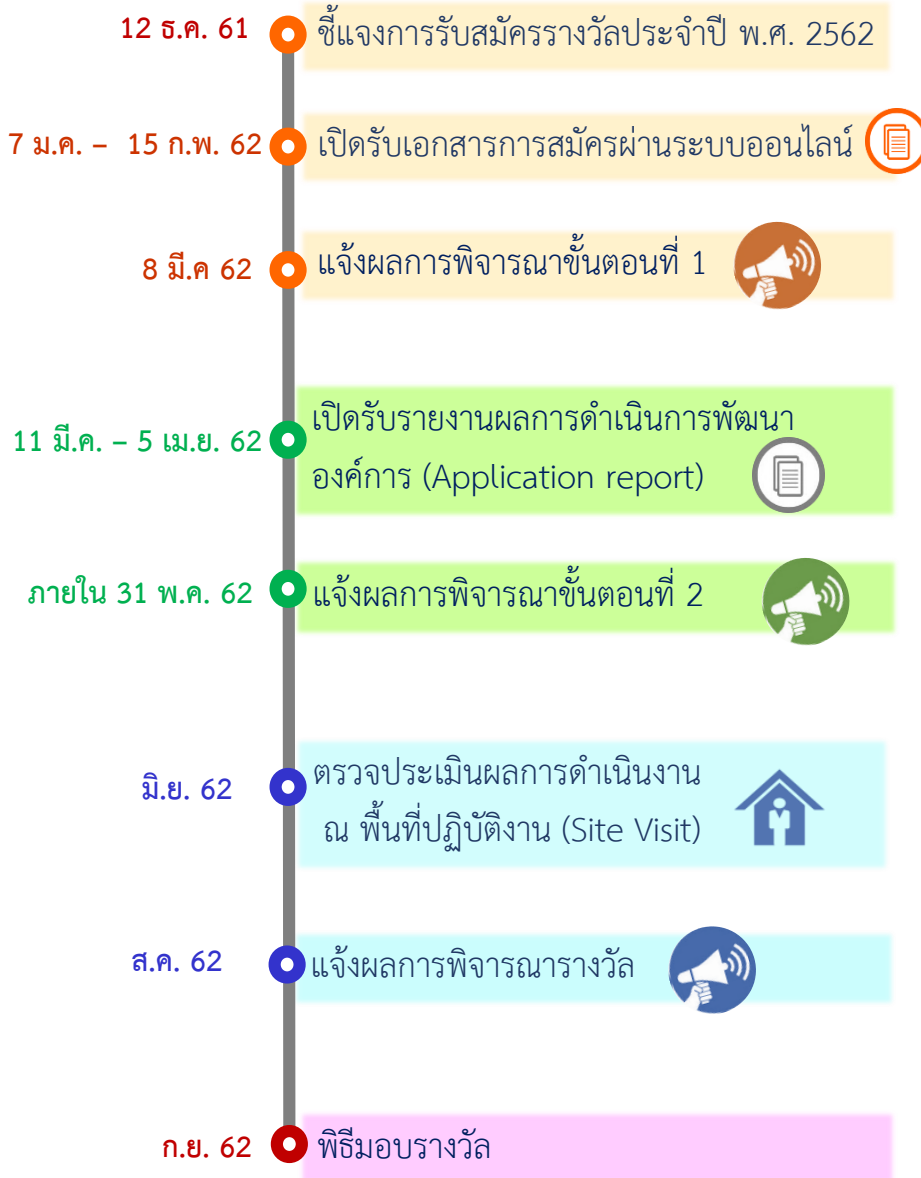
หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้

หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม



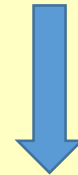
แนวทางการดำเนินงาน



ขั้นตอนที่ 1 พิจารณา เอกสารการสมัคร



ขั้นตอนที่ 2 Application Report



Site – visit



ตัดสินรางวัล

แบบฟอร์ม 2 ลักษณะสำคัญขององค์การ (1 หน้า)

แบบฟอร์ม 3 แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง (online)

แบบฟอร์ม 4 ผลลัพธ์การดำเนินการ (online)

แบบฟอร์ม 5 บทสรุปผู้บริหาร (3 -5 หน้า)

แบบฟอร์ม 6 Application report (ไม่เกิน 47หน้า)

- ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ(ไม่เกิน 10 หน้า)

- ส่วนที่ 1.2 แผนการดำเนินงาน (ไม่เกิน 2 หน้า)

- ส่วนที่ 2 รายงานผลดำเนินการฯ (ไม่เกิน 30 หน้า)

- ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ไม่เกิน 5 หน้า)

นำเสนอผลการดำเนินงาน





แนวทางการประเมินหมวด 1-6

ผลประเมิน	ผล คะแนน	แนวทางการให้คะแนนรายมิติ หมวด 1-6
ยังไม่ได้ ดำเนินการ		ไม่มีแนวทางของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ที่ชัดเจน
อยู่ระหว่าง เริ่ม ดำเนินการ		มีแนวทางของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 แต่ยังไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
Basic	300- 399	มีแนวทางของการดำเนินการที่เป็นระบบและถ่ายทอดอย่างมีประสิทธิภาพ (Approach and Deployment หรือ A&D) - เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ นำเป็น คิดเป็น หมวด 1 - มีการทำงานในเชิงให้ความร่วมมือ หมวด 2 - การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ หมวด 3 - มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลและสามารถสื่อสารได้ฉับไว รวดเร็ว ขึ้น หมวด 4 - บุคลากรที่ปฏิบัติตามระเบียบ ตอบสนองและทำงานตามการสั่งการที่มาจากระดับบน ลงล่าง หมวด 5 - มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน มีการจัดทำคู่มือในการทำงาน และการบริการ หมวด 6 - มีนวัตกรรมของกระบวนการภายในหน่วยงาน หมวด 6 - การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์องค์กร หมวด 7

ผลประเมิน	ผล คะแนน	แนวทางการให้คะแนนรายมิติ หมวด 1-6
Advance	400-499	แนวทางในการดำเนินการมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กรและของระดับประเทศ (Alignment) - เป็นผู้นำที่ทำงานเข้มข้น จริงจัง ใส่ใจในรายละเอียด - มีการบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน - มีการให้บริการในเชิงรุก และการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ - ระบบดิจิทัลที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือประชาชน เกิดประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เหนือความคาดหมาย ทำให้ประชาชนประทับใจ หรือติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบได้อย่างรวดเร็ว - มีบุคลากรที่มีจิตสำนึก มีความเชี่ยวชาญ มีความคล่องตัว มีความสามารถหลากหลาย - มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A ไปสู่เชิงรุกในการปรับปรุงกระบวนการโดยวิเคราะห์จากข้อมูลทั้งภายในและภายนอก - การลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ไปสู่นวัตกรรมของผลิตและบริการ ที่นำมาใช้ในการพัฒนา และสร้างคุณค่าในงานบริการภาครัฐ - การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์พื้นที่

ผลประโยชน์	ผล คะแนน	แนวทางการให้คะแนนรายมิติ หมวด 1-6
Significance	500	แนวทางการดำเนินการมีการบูรณาการกับส่วนงานภายในและสนับสนุนการเกิดผลสู่ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ (Integration) - การพัฒนาไปสู่ผู้นำสำหรับศตวรรษที่ 21 - การทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงานให้ได้คำตอบที่ดี - การให้บริการที่สามารถออกแบบตรงกับความต้องการของประชาชน หรือการคิดร่วมกันเพื่อสร้างกลไกขึ้นมาใหม่ - มีการวางแผนรองรับการบริการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง มองเห็นปัญหา - มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก - มีระบบดิจิทัลที่บูรณาการทุกภาคส่วนและสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ มีข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน และสามารถดูได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความสะดวก และผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องร้องขอ - บุคลากรที่แก้ปัญหาเป็น มีความคิดริเริ่ม และมีความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship) - กระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม จนสามารถเทียบเคียง (Benchmark) กับกระบวนการทำงานขององค์กรอื่น เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นเลิศ - ยกกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ไปสู่นวัตกรรมเชิงนโยบาย

ผลประเมิน	ผลคะแนน	แนวทางการให้คะแนนหมวด 7
ยังไม่ได้ดำเนินการ		ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ หรือ มีผลลัพธ์ที่ไม่ดี
อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ		มีการระบุตัวชี้วัดแต่ไม่ชัดเจน หรือ มีการตั้งค่าเป้าหมายที่ไม่ท้าทาย หรือ ไม่สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงาน
Basic	300 - 399	มีการระบุตัววัดที่สำคัญ และมีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการ มีการตั้งเป้าหมายที่ความท้าทายโดยมีการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Level and Early Trend)
Advance	400 - 499	ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายร้อยละ 1 – 5 (Focus Improvement)
Significance	500	ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายเกินร้อยละ 5 อันเป็นผลมาจากความพยายามในการปรับปรุงทุกส่วนงาน (Integration)

ส่วนราชการที่ผ่านที่ผ่านการตรวจประเมินในรอบที่ 1 (รอบการประเมินตนเอง) จะต้องจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมเพื่อเข้าสู่รอบที่ 2 (รอบการเขียน app. report) ดังนี้

**1. บทสรุปผู้บริหาร
(แบบฟอร์มที่ 5)**

- ความยาวประมาณ 3 หน้ากระดาษ (A4)
- ประกอบด้วย 3 ส่วน
 1. แนะนำหน่วยงานในภาพรวม
 2. การดำเนินการสู่ระบบราชการ 4.0 ที่มีความโดดเด่นทั้ง 3 มิติ
 3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

**2. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)
(แบบฟอร์มที่ 6)**

- ความยาวไม่เกิน 47 หน้ากระดาษ (A4)
- ประกอบด้วย 3 ส่วน
 - ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร (ไม่เกิน 10 หน้า)
 - ส่วนที่ 1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (ไม่เกิน 2 หน้า)
 - ส่วนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 (ไม่เกิน 30 หน้า)
 - ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ไม่เกิน 5 หน้า)



บทสรุปผู้บริหาร

แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร



ให้อธิบายโดยสรุป ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (ความยาว 3 หน้า A4 สามารถแทรกภาพประกอบได้) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานของท่านและผู้ตรวจประเมินรางวัลได้เห็นภาพรวมในการดำเนินการ โดยให้สรุปเป็นระบบราชการ 4.0 ใน 3 มิติ ดังนี้

1. แนะนำหน่วยงานในภาพรวม

2. การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ที่มีความโดดเด่น
มิติที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

มิติที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

มิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ



มิติที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government)

อธิบายโดยแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงดังนี้

- **หมวด 1** การนำองค์การ ผู้บริหารของส่วนราชการมีวิสัยทัศน์ นโยบายในการมุ่งเน้นการทำงานที่เชื่อมโยงกัน เปิดเผยข้อมูลร่วมกัน มีการแสดงถึง ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของประชาชน
- **หมวด 2** การวางแผนยุทธศาสตร์ ส่วนราชการมี แนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking) โดยกำหนดเป้าประสงค์ ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังต้อง บูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ปัญหาในเชิงรุก ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- **หมวด 4** การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการข้อมูล เป็นเรื่องของการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้ อยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)
- **หมวด 6** การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ คือการทำให้ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพรวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน



มิติที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)

อธิบายโดยแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงดังนี้

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลงความต้องการ (Demand Driven) ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายตามพื้นที่ ตามยุคสมัยและสภาพแวดล้อม การให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกันระหว่างประชาชน และรัฐในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสร้างนวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation) เช่น การใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) การใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ การออกแบบนโยบายที่คำนึงถึงประชาชน หรือระบบการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก (Citizen-centric Design Concept) โดยกระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการบูรณาการ เชื่อมโยงการให้บริการ หรือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติร่วมกับหลายๆ หน่วยงาน (Integrated Service, Horizontal Approach) หรือมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Digitalized Service Process) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคมด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า



มิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance)

อธิบายโดยแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงดังนี้

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องมีมุมมองในการปรับรูปแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรมโดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Strategic Collaboration) และการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ผ่านการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Actionable Policy Solution)

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบที่เหมาะสม และสร้างขีดความสามารถในการรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning)



มิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดคล้องกับทิศทาง การปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขาเข้ามาทำงานร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน (transdisciplinary) มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ สามารถนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (Knowledge worker) ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความพร้อมในการเรียนรู้และควมมีคุณธรรม จริยธรรมที่พัฒนาไปควบคู่กัน (Educability & Ethic Ability)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ การออกแบบกระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อลดต้นทุน (Shared service) และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ มีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมเพื่อให้องค์กรมีขีดสมรรถนะสูงและมีความเป็นเลิศในระบบปฏิบัติงาน (Operational Excellence) การที่จะทำให้องค์กรมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยนั้น ต้องอาศัย หมวด 1 การนำองค์กร คือ ผู้นำต้องเชื่อมโยงทิศทางการดำเนินการและสร้างบรรยากาศ (Alignment and Empowerment) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการ การสร้างนวัตกรรม และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กรทุกด้านในหมวด 7 และส่งผลให้บรรลุยุทธศาสตร์ชาติ พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข

ความเชื่อมโยงกับหมวดต่างๆ



มิติที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน



1.1 ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วม จากเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก



1.4 ดำเนินถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ ตอบสนองความท้าทาย และสร้างนวัตกรรมเพื่อ การเปลี่ยนแปลง



2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและ ยุทธศาสตร์ชาติ



2.3 แผนงานขับเคลื่อน ลงไปทุกภาคส่วน



4.1 การกำหนด ตัววัดเพื่อการติดตาม งานอย่างมีประสิทธิภาพ



4.4 การบริหารจัดการ ข้อมูล สารสนเทศ และ การปรับระบบการทำงาน เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ



6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



ความเชื่อมโยงกับหมวดต่างๆ



มิติที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

หมวด 3

ข้อ 3.1

ข้อ 3.2

ข้อ 3.3

ข้อ 3.4

หมวด 6

ข้อ 6.2

**3.1 ระบบข้อมูลและ
สารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อ
การบริการและการเข้าถึง**



**3.2 การประเมินความ
พึงพอใจและความผูกพัน**



**3.3 การสร้างนวัตกรรม
การบริการและตอบสนอง
ความต้องการเฉพาะกลุ่ม**



**3.4 กระบวนการ
แก้ไขข้อร้องเรียนที่
รวดเร็วและสร้างสรรค์**



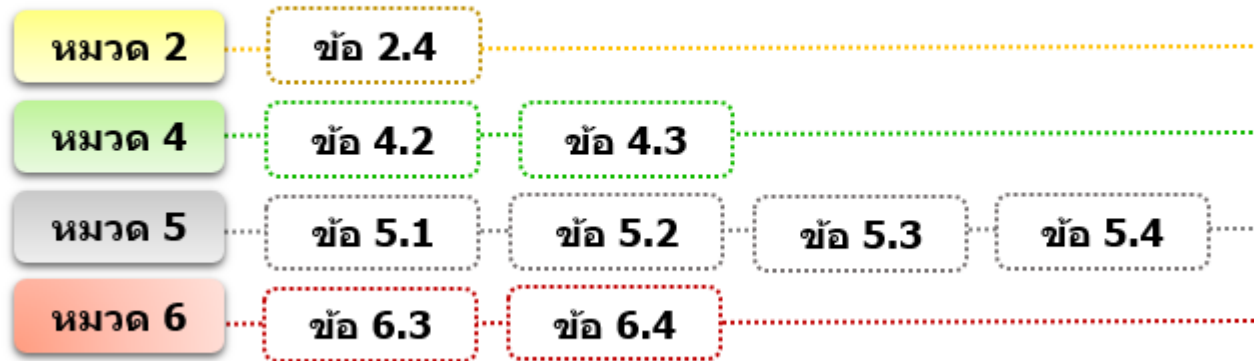
**6.2 การสร้างนวัตกรรมใน
การปรับปรุงผลผลิต
กระบวนการ การบริการ**



ความเชื่อมโยงกับหมวดต่างๆ



มิติที่ 3 ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย



**2.4 การติดตามผล
การแก้ไขปัญหา
และการรายงานผล**



**4.2 การวิเคราะห์ผลจาก
ข้อมูลและตัววัดในทุก
ระดับ เพื่อการแก้ปัญหา**



**4.3 การใช้ความรู้และ
องค์ความรู้ของส่วน
ราชการในการแก้ปัญหา
เรียนรู้และมีเหตุผล**



**5.1 ระบบการจัดการ
บุคลากรตอบสนอง
ยุทธศาสตร์และสร้าง
แรงจูงใจ**



**5.2 ระบบการทำงานที่
มีประสิทธิภาพ
คล่องตัว และมุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์**



**5.3 การสร้าง
วัฒนธรรมการทำงาน
ที่ดี และความร่วมมือ**



**5.4 ระบบการพัฒนา
บุคลากร**



**6.3 การลดต้นทุน
การใช้ทรัพยากรเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพและ
ความสามารถในการแข่งขัน**



**6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล
ทั้งองค์กร และผลกระทบ
ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ**



รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)



แบบฟอร์มที่ 6

➤ ความยาวไม่เกิน 47หน้ากระดาษ (A4)

➤ ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ (ไม่เกิน 10 หน้า)

ส่วนที่ 1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (ไม่เกิน 2 หน้า)

ส่วนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (ไม่เกิน 30 หน้า)

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ไม่เกิน 5 หน้า)



- จุดเริ่มต้นของการประเมินตนเอง
- ไม่มีคะแนน และไม่มีถูกผิด
- แต่เมื่อส่วนราชการเริ่มการปรับปรุงระบบงานจะพบว่าเกี่ยวข้องกับการ
ปรับรายละเอียดในลักษณะสำคัญขององค์การ
- ผู้ตรวจประเมินจะใช้ลักษณะสำคัญเป็นตัวตั้งต้นในการประเมินและการ
ให้คะแนนในหมวดต่างๆ
- ระดับพัฒนาการในระดับที่สูงควรบูรณาการและใช้ประโยชน์จาก
ลักษณะสำคัญของตนเอง (L&I)

เจตนารมณ์

ให้ส่วนราชการสามารถเห็นภาพรวมขององค์การ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และผลกระทบที่มีต่อยุทธศาสตร์ประเทศ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับ ความสำเร็จในการตอบสนองยุทธศาสตร์ประเทศ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง?
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร?
- กลไกที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร?

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร?
- สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ? ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

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

(4) สินทรัพย์

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการ?

(5) กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง?
- กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างองค์การ

- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร?
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด (*)?

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ระดับของกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร?
- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร?

(8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

- ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้าง? และมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ?
- กลุ่มเหล่านี้มีส่วนร่วมอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ (*)?
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง?

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) โครงสร้างองค์การ สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ?

(10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

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

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

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

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร?

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมิน การปรับปรุง โครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง?

แผนการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0



ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานได้มีการปรับปรุงอะไรบ้างหรือมีแผนการปรับปรุงอย่างไรบ้างที่เป็นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อแสดงถึงแผนการพัฒนางาน (เช่น มีการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง/บริหารจัดการด้านกระบวนการดำเนินงาน (ทั้งภายในและภายนอก) นโยบาย การให้บริการ/อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างกลไก/ความร่วมมือกับเครือข่าย การสร้างนวัตกรรม การนำเทคโนโลยีมาใช้ เป็นต้น) โดยให้ระบุถึง

ชื่อแผนงาน/โครงการ ของการปรับปรุงเพื่อการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 โดยอาจเป็นแผนงานที่เสร็จสิ้นไปแล้ว (ไม่เกิน 3 ปี) แต่ยังคงมีผลหรือมีการต่อยอดและส่งผลในทางที่ดีขึ้นจนถึงปัจจุบัน หรือเป็นแผนงานที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ (ไม่เกิน 1 ปี)

- ปีที่ดำเนินการ โดยระบุเป็นช่วงปีที่ดำเนินการ
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ ให้อธิบายถึงสิ่งที่มีการปรับปรุงหรือมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และ ผลจากการปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม ของแผนงานดังกล่าว

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ระบุปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ



ส่วนที่ 1 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

- ให้อธิบายการดำเนินงานในประเด็นสำคัญต่างๆ พร้อมทั้ง “แสดงตัวอย่างประกอบ” ในแต่ละหมวด (ตามที่ประเมินตนเองในรอบที่ 1) (6 หมวด หมวดละ 4 ข้อย่อย)
- โดยอธิบายให้เห็นระดับการพัฒนาที่ชัดเจน
- เชื่อมโยงผลการดำเนินการกับผลลัพธ์ที่เป็น Early Results และผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง
- อธิบายให้เห็นว่าหน่วยงาน “ทำอะไร” พร้อมทั้ง “แสดงตัวอย่างประกอบ” ตามความเหมาะสมของคำถาม และการจัดสรรเนื้อที่จำนวนหน้า
- อาจจะมีภาพประกอบ กราฟ ตาราง หรืออื่นๆตามความเหมาะสมกับจำนวนหน้าที่จำกัด



ส่วนที่ 1 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการ ได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.3 การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

1.4 การคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

2.2 เป้าหมายสอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

2.4 การติดตามและแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว



ส่วนที่ 1 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การกำหนดตัววัดและการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน

4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัลและมีประสิทธิภาพ



ส่วนที่ 1 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 การจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ผลผลิต กระบวนการ และบริการ

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ



ส่วนที่ 1 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

เป็นการแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้กำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ รวมทั้งผลลัพธ์ที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และผลลัพธ์จากตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการตามกฎหมาย และการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของส่วนราชการ เพื่อให้มีสมรรถนะสูง

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่นอกจากจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่และประเทศ

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ



ส่วนที่ 1 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

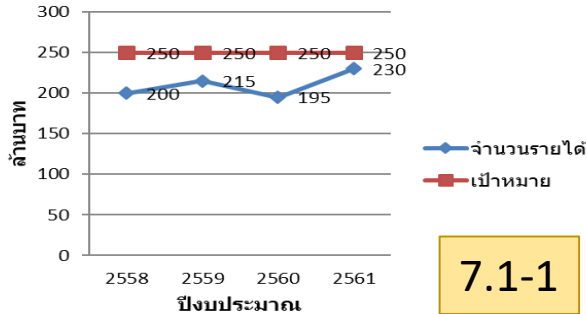
1. เลือกตัววัดที่สำคัญที่สุดและสอดคล้องกับหมวด 1-6
2. มีโควตา 5 หน้า และใน 1 หน้า อาจจะสามารถนำเสนอกราฟได้ ประมาณ 8-10 ตัววัด
3. ควรนำเสนอเป็นกราฟหรือตารางข้อมูลที่เข้าใจง่าย
4. ควรมีคำอธิบายกราฟหรือตารางเป็นส่วนใหญ่



ตัวอย่างกราฟผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

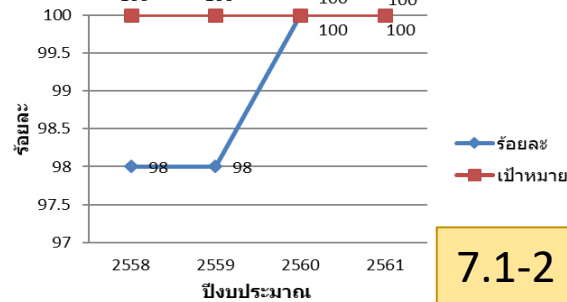
7.1 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดตามพันธกิจ

รายได้จากการท่องเที่ยว



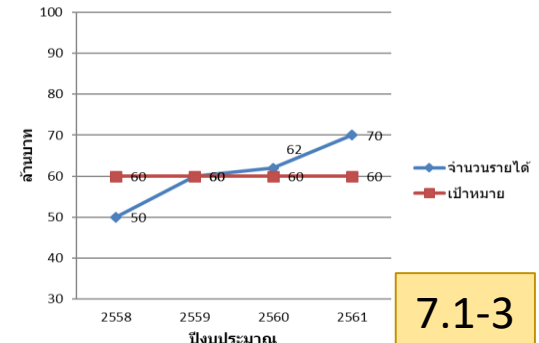
7.1-1

ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์



7.1-2

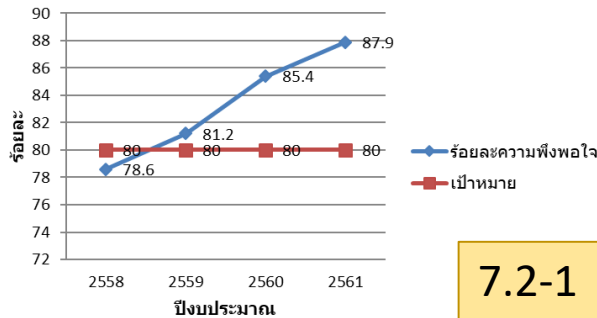
จำนวนรายได้ภายใต้สรรพสามิตที่จัดเก็บได้



7.1-3

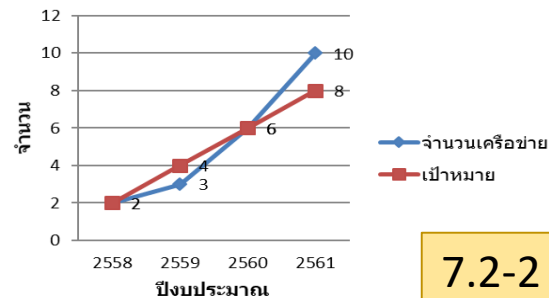
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการและประชาชน

ร้อยละความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยว



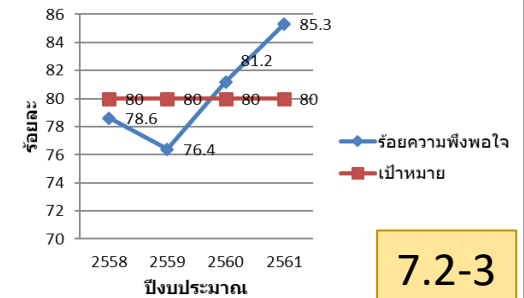
7.2-1

จำนวนเครือข่ายจิตอาสาที่ยื่นคำขอในการเฝ้าระวังเดือนกุมภาพันธ์



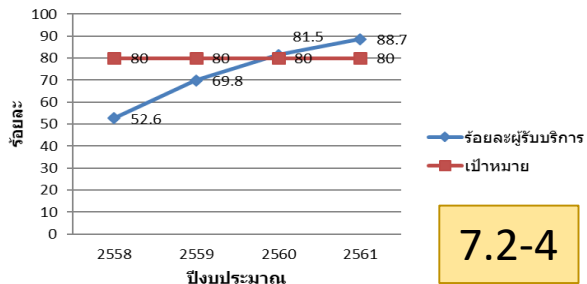
7.2-2

ร้อยละของความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน



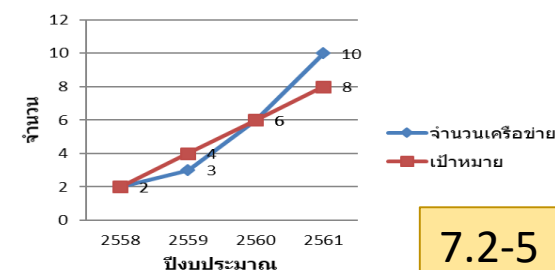
7.2-3

ร้อยละของผู้รับบริการที่ขอต่อทะเบียนผ่านช่องทางออนไลน์



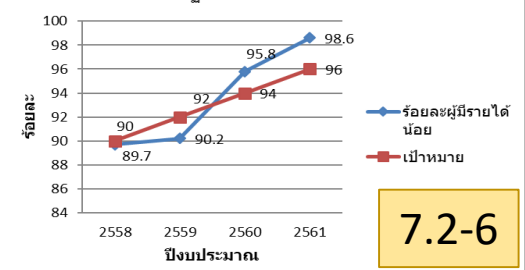
7.2-4

จำนวนเครือข่ายจิตอาสาที่ยื่นคำขอในการเฝ้าระวังเดือนกุมภาพันธ์



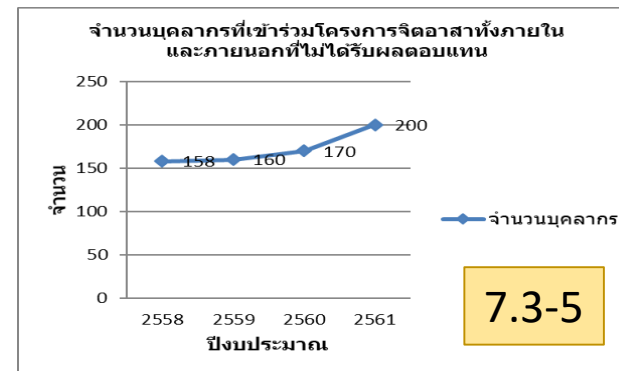
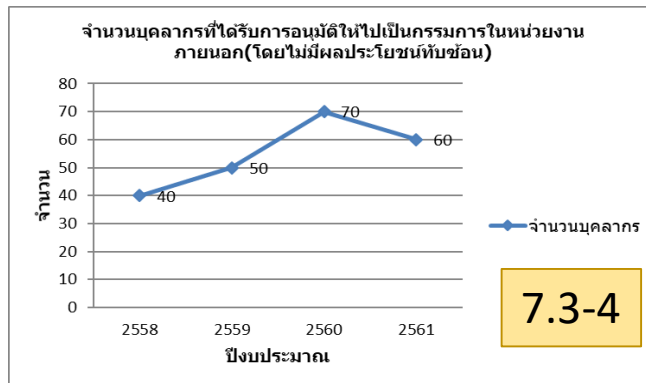
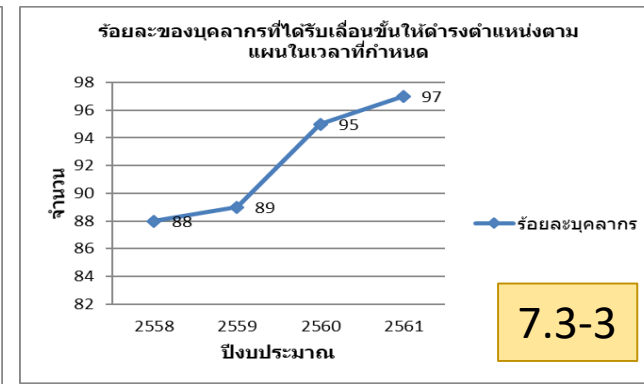
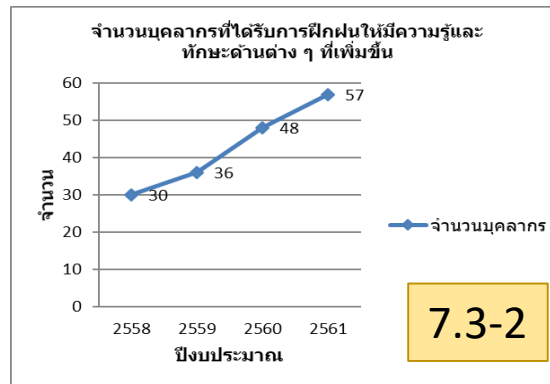
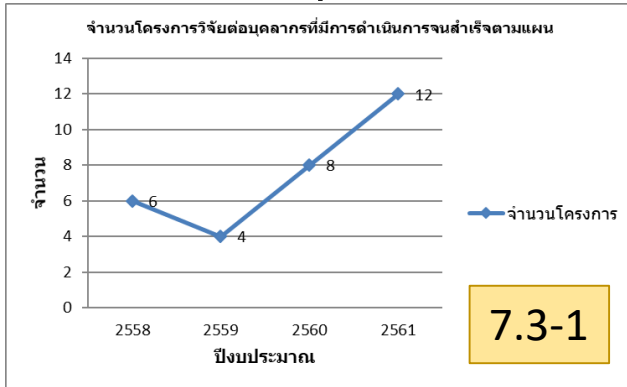
7.2-5

ร้อยละของผู้มีรายได้ไม่น้อยที่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการแห่งรัฐภายในวันที่ 1 ต.ค. 60

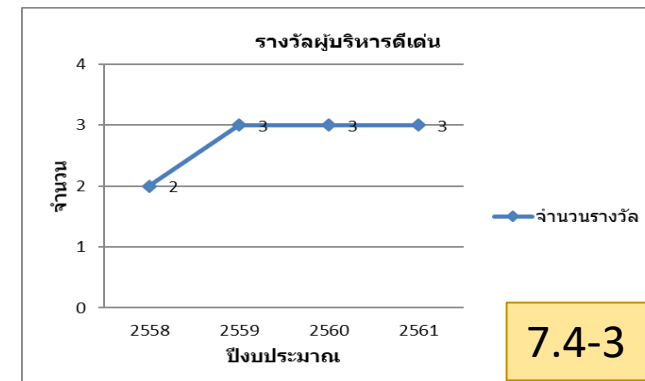
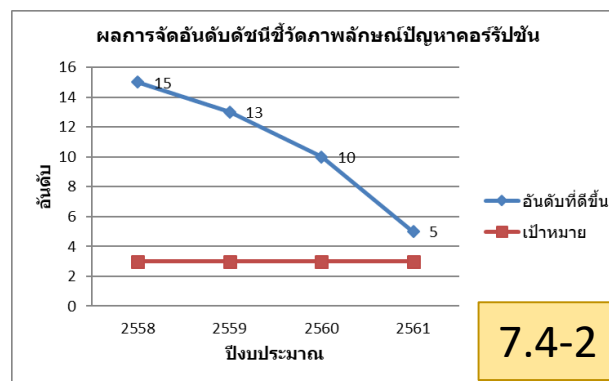
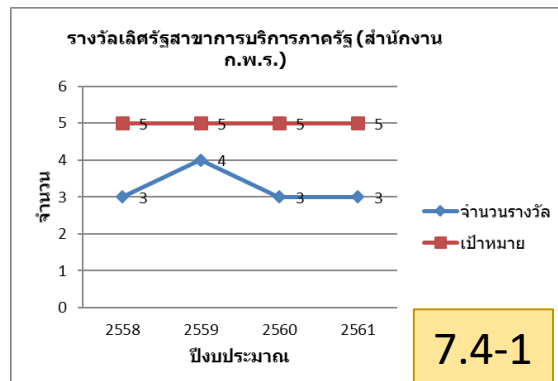


7.2-6

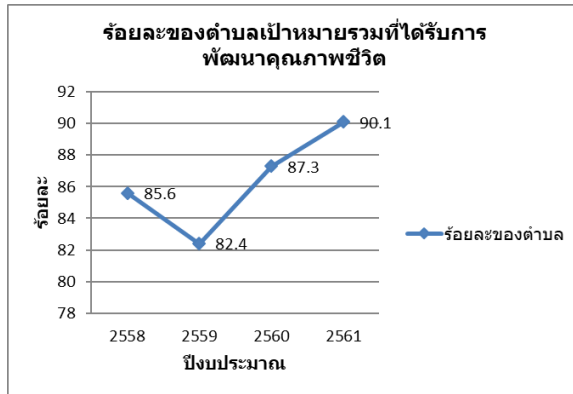
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร



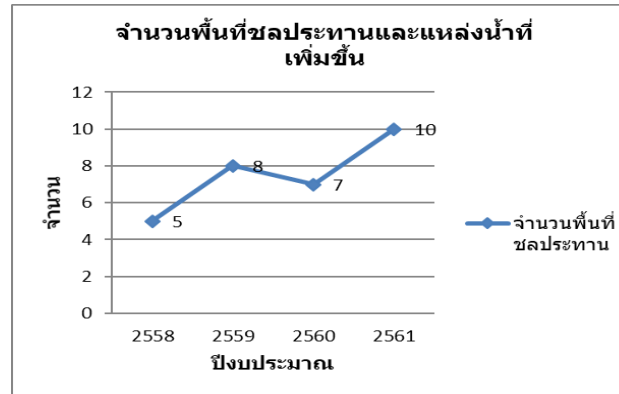
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ



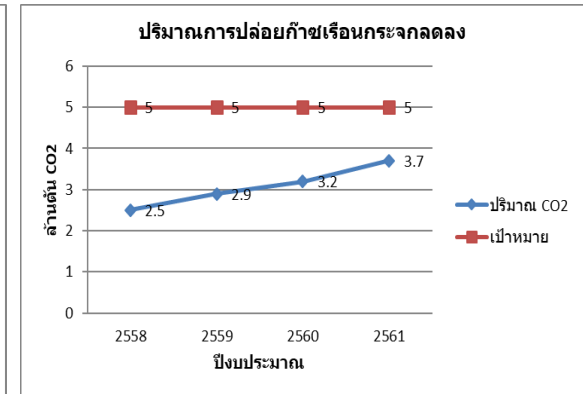
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม



7.5-2

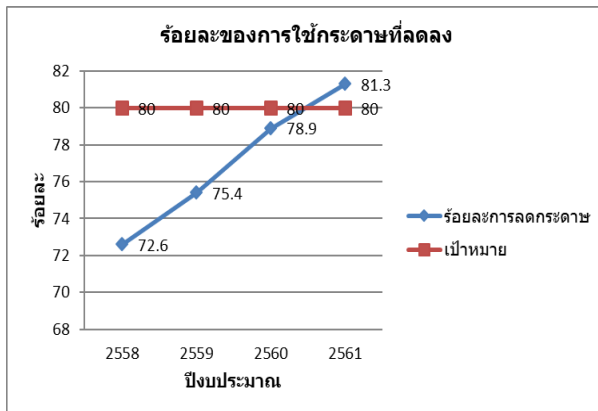


7.5-3

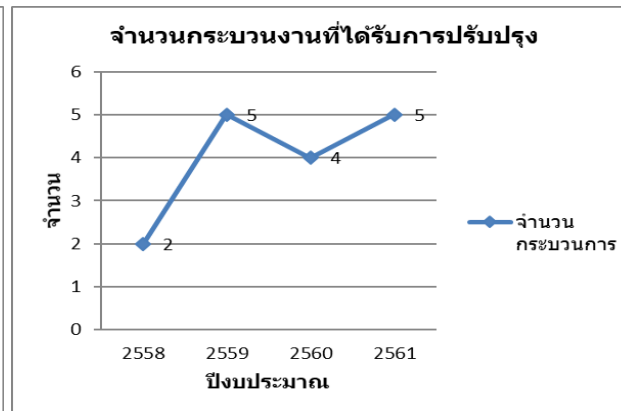


7.5-4

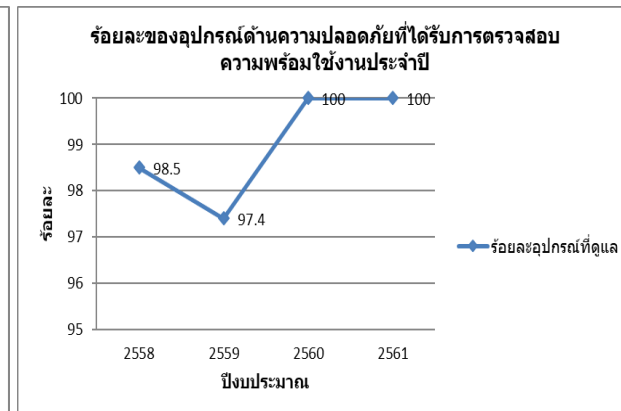
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ



7.6-1



7.6-2

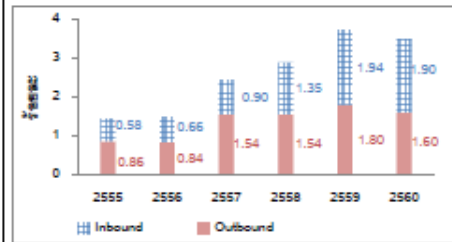


7.6-3

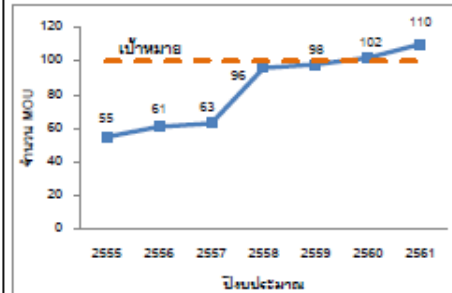
ตัวอย่างกราฟและตารางนำเสนอข้อมูล

ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (7.1-64 ถึง 7.1-71)

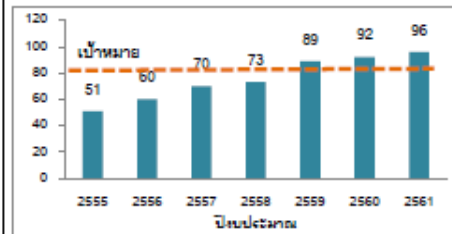
7.1-64 ร้อยละของนักศึกษาปริญญาตรีแลกเปลี่ยนไปและมาต่างประเทศ (Inbound - Outbound) (ปีการศึกษา)



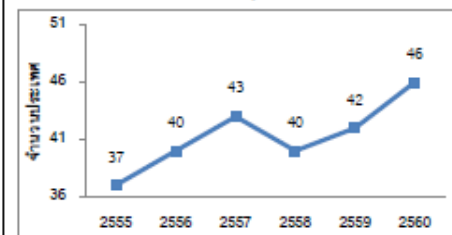
7.1-65 จำนวน MOU ด้านการวิจัยที่ดำเนินการร่วมกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศ (ติดอันดับ 1-200 ของโลก)



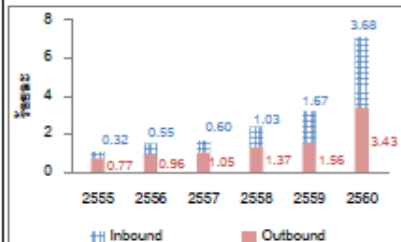
7.1-66 จำนวน MOU ที่มีการแลกเปลี่ยนนักศึกษาไปและมาจากต่างประเทศ (กับสถาบันในต่างประเทศที่ติดอันดับ 1-200 ของโลก)



7.1-69 จำนวนประเทศต่างๆ ที่มีนักศึกษาต่างชาติมาเรียนที่มหาวิทยาลัย (International - Diversity) (ปีการศึกษา)



7.1-65 ร้อยละของนักศึกษามัธยมศึกษาแลกเปลี่ยนไปและมาต่างประเทศ (Inbound - Outbound) (ปีการศึกษา)

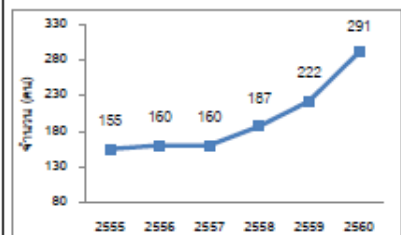


7.1-67 จำนวน MOU ด้านบริการวิชาการ/การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ (ปีงบประมาณ)

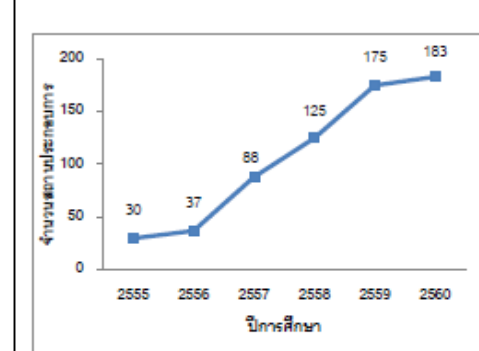


ตัวอย่าง MOU ที่ติดอันดับ 1-200 อันดับของโลกที่ได้ดำเนินการ (1) National University of Singapore (คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์) (2) Australian National University (คณะศิลปกรรมศาสตร์) (3) Kyoto University (คณะพยาบาลศาสตร์) (4) Chinese University of Hong Kong (คณะสัตวศาสตร์) (5) University of Sydney (สถาบันภาษา) (6) University of Queensland (มหาวิทยาลัย) (7) University of Washington (คณะทันตแพทยศาสตร์)

7.1-70 จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาในต่างประเทศ (ปีการศึกษา)



7.1-71 จำนวนสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษากับKKU



ตัวอย่างสถานประกอบการสหกิจศึกษา เช่น หน่วยงานภาครัฐ

สนว. คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สนว. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สนว. คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หน่วยงานภาคเอกชน บ.ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) True Talent Center บ. เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) บ. ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) บ. บางกอก มีเดียแอนด์โปรดักส์ จำกัด (PPTV) บ. สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) หน่วยงานต่างประเทศ สถานกงสุลใหญ่ ณ นครโฮจิมินห์ สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองบิ๊นห์ สหประชาชาติ สำนักงานต่างประเทศ ณ กรุงโซล Royal Thai Consulate-General, Sydney

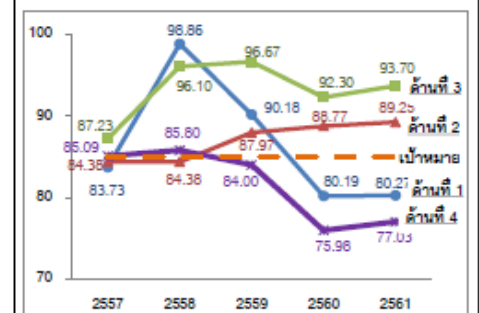
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (19 ตัววัด)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

(1) ความพึงพอใจของลูกค้า (7.2-1 ถึง 7.2-10)

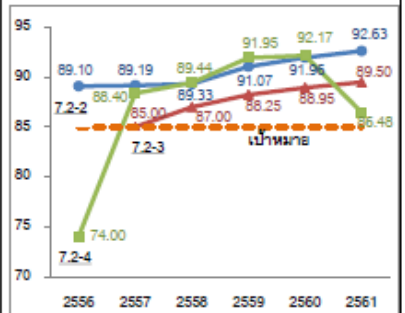
7.2-1 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนการสอน (ปีงบประมาณ)

ด้านที่ 1: การจัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ด้านที่ 2: ระบบสารสนเทศ ด้านที่ 3: สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (ห้องสมุด) ด้านที่ 4: การให้บริการด้านระบบทะเบียน



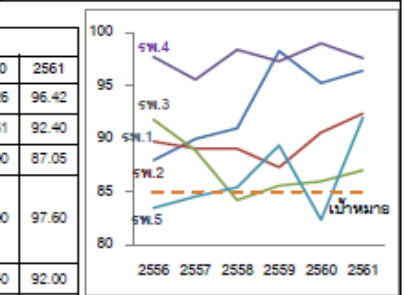
7.2-2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการบริการวิชาการ

7.2-3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการวิจัย
7.2-4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแหล่งเรียนรู้ (ปีงบประมาณ)



7.2-5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพ (ปีงบประมาณ)

หน่วยงานด้านสุขภาพ	ปีงบประมาณ					
	2556	2557	2558	2559	2560	2561
1.รพ.ศรีนครินทร์ (รพ.1)	88.00	90.00	91.00	98.26	95.26	96.42
2.ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ (รพ.2)	89.76	89.10	89.08	87.33	90.61	92.40
3.รพ.ทันตกรรม (รพ.3)	91.80	88.91	84.25	85.60	86.00	87.05
4.สถานบริการทันตกรรม	97.73	96.58	98.40	97.30	99.00	97.60
5.รพ.ศิริ (รพ.5)	83.51	84.59	85.44	89.40	82.40	92.00



ผลประเมิน	ผลคะแนน	แนวทางการให้คะแนนหมวด 7
ยังไม่ได้ดำเนินการ		ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ หรือ มีผลลัพธ์ที่ไม่ดี
อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ		มีการระบุตัวชี้วัดแต่ไม่ชัดเจน หรือ มีการตั้งค่าเป้าหมายที่ไม่ท้าทาย หรือ ไม่สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงาน
Basic	300 - 399	มีการระบุตัววัดที่สำคัญ และมีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการ มีการตั้งเป้าหมายที่ความท้าทายโดยมีการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Level and Early Trend)
Advance	400 - 499	ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายร้อยละ 1 – 5 (Focus Improvement)
Significance	500	ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายเกินร้อยละ 5 อันเป็นผลมาจากความพยายามในการปรับปรุงทุกส่วนงาน (Integration)

ทบทวนการประเมิน 4.0

INNOVATIVE LIVING //

ใช่ใจ...เพื่อการอยู่อาศัยอย่างสบาย คือการบ้านนวัตกรรมกันสั่น Active AIRflow™ System
ช่วยระบายความร้อนในบ้าน มีฉนวนกันความร้อน หลังคาอากาศถ่ายเท ทำให้อากาศเย็นสบาย หรือระบบ Solar Cell ที่ช่วยประหยัดพลังงาน และนวัตกรรมโกลด์เฟรม
ประตู-หน้าต่างบานเปิดปิดไร้เสียง

Solar Roof Tile Ventilator (SRTV)

Ceiling Ventilator (CV)

Solar Panel

Low Thermal Bridge Ceiling

ALC Block Wall (Q-CON)

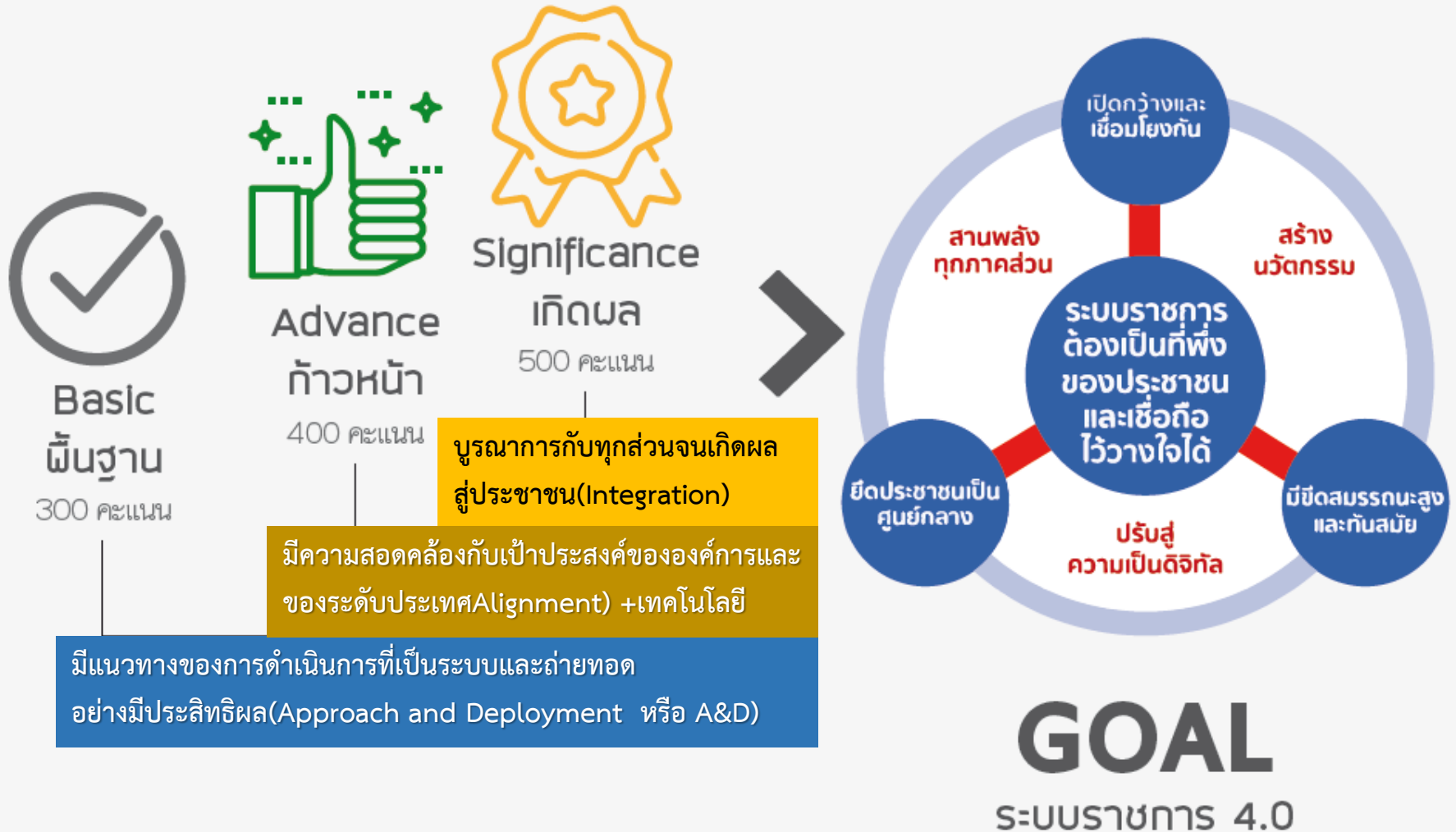
Green Landscape



ส่อง! เทรนด์ตลาด รับสร้างบ้านยุค 4.0
ต้องเต็มเต็ม “ นวัตกรรม ”



ระดับของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0



หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่ยั่งยืน

GOAL

ระบบราชการ 4.0

Basic

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์

ตอบสนองพันธกิจ

ผู้บริหาร**กำหนด**วิสัยทัศน์
ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัด
ชัดเจนตอบสนองต่อพันธกิจและ
ภาระหน้าที่โดย**วิเคราะห์**
สถานการณ์ เช่น นโยบายรัฐบาล
แผนพัฒนาเศรษฐกิจ ปัญหาและ
ความต้องการของพื้นที่ **สื่อสารสอง**
ทาง ถ่ายทอด(ใช้เทคโนโลยีการ
สื่อสารที่รวดเร็ว)ไปสู่ทุกระดับ
อย่างทั่วถึงและ**มุ่งใจและสร้าง**
สภาพแวดล้อมให้เกิดการเรียนรู้
ระดับบุคคล/องค์การ

Advance

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์

สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ

มีผลวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่
สำคัญ(กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์การ)
เช่น อาหาร น้ำ พลังงาน อากาศ
โครงสร้างประชาชน สุขภาพ ภาวะ
โลกร้อน เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นต้น

ตัวอย่างความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ
ตัวอย่างการสร้างขีดความสามารถของประเทศ
ตัวอย่างแผนงานโครงการสำคัญตามวิสัยทัศน์
ตัวอย่างการวิเคราะห์ผลกระทบทั้งด้านบวก
และลบและการป้องกัน และประชาชนได้
ผลประโยชน์อย่างไร
ตัวอย่างการสร้างวัฒนธรรมที่เน้นผู้รับบริการ

Significance

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่มุ่ง

ประโยชน์สุขประชาชน

นำปัญหาพื้นที่มาแก้ไขจนทำให้
เกิดการเปลี่ยนแปลง**หรือ**
กำหนดให้มีนโยบายในสร้าง
นวัตกรรม นโยบายแก้ปัญหา
(โมเดลแก้ปัญหา) หรือ
นวัตกรรมที่ส่งผลการ
เปลี่ยนแปลงโดยมุ่งไปที่ประชาชน
ผู้ได้รับผลกระทบ และสร้างขีด
ความสามารถในการแข่งขัน(ด้าน
เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข
สิ่งแวดล้อม (หรือมีบริการผ่าน
แอปพลิเคชันเพื่อแก้ปัญหการ
ให้บริการที่ซับซ้อน)

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่ยั่งยืน

Basic

Advance

Significance

Workshop : ฝึกปฏิบัติเขียนผลการดำเนินงานที่โดดเด่น

กำหนดชื่อตัววัดผลลัพธ์ 7.1 (จำนวน 5 ตัววัดที่สำคัญ)

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

GOAL
ระบบราชการ 4.0

Basic

นโยบายการป้องกันทุจริตและระบบกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ

กำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส
กำหนดมาตรการ/แนวทางในการ สร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน
มีมาตรการในการถ่ายทอดสู่การ ปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

- การควบคุมภายใน/ตรวจสอบภายใน
- นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
- มีหน่วยราชการใสสะอาด
- มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน
- ตัวชี้วัดในการกำกับติดตามทุกส่วนราชการ
- โครงการตอบสนองหลักธรรมาภิบาลทุกด้าน

Advance

การติดตาม ปรับปรุง และรายงาน
ผลต่อสาธารณะและหน่วยงาน
บังคับบัญชา

นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็น
การป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใส
ในการ ปฏิบัติงานมีเครือข่ายเฝ้าระวัง
มีระบบการกำกับติดตามเพื่อป้องกันการทุจริต

- มาตรการป้องกันเชิงรุก
- เทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อป้องกัน
- ตัววัดในการตรวจติดตาม
- ผลการตรวจติดตาม
- ประชาชนเข้าถึงและตรวจสอบได้
- ปกป้องผู้ร้องเรียน
- มีการรายงานต่อสาธารณชน

Significance

ผลการประเมินในระดับดี
โดยหน่วยงานภายนอก เป็น
แบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบ
ด้านความโปร่งใส

มีการสร้างต้นแบบ (Role Model)
ด้านความโปร่งใสได้รับรางวัลด้าน
ความโปร่งใสจากองค์การภายนอก

- ผลประเมิน ITA ระดับดีขึ้น
- เป็นต้นแบบด้านความโปร่งใส
- ความเชื่อมั่นจากองค์กร
ภายนอกจนได้รับรางวัล
- มีวัฒนธรรมด้านความโปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจาก เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

GOAL
ระบบราชการ 4.0

Basic

สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมของ
บุคลากรภายในและการสร้าง

เครือข่ายภายนอก

สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้มุ่ง
ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ปรับปรุง
กฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนเข้ามามี
ส่วนร่วม การสร้างเครือข่ายให้ภาค
ประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นมีส่วน
ร่วมกันในการทำงาน

Advance

การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการ
ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของ
กระบวนการและการบริการ

การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและดำเนินการ
ร่วมกับเครือข่ายใด (ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วม
ตรวจสอบ ตั้งเป้าหมายในการ ดำเนินการ)
เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านใด ผลการ
ดำเนินงานเป็นอย่างไร

- การตั้งเป้าหมายท้าทาย
- มีตัวอย่างเครือข่ายที่มาช่วย

ตัวอย่างการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย เช่น

- การวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนและกำหนดแนวทางดำเนินการร่วมกับทุกภาคส่วน
- นโยบายขับเคลื่อนการลดความเหลื่อมล้ำสร้างรายได้
- การลดความยากจนของประชาชน
- การสร้างความมั่นคงและปลอดภัยในพื้นที่เสี่ยงภัย
- นโยบายแก้ปัญหาแรงงานไทยและต่างด้าว

Significance

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่มี
ผลกระทบสูงที่สามารถแก้ปัญหาที่
ซับซ้อน

ผู้บริหารค้นหาและวิเคราะห์ปัญหาที่
ซับซ้อนและหาทางแก้ไขโดยส่งเสริม
การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผล
ในระดับประเทศและนำไปสู่การ
แก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน

- บริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้สัมฤทธิ์ผล (RBM)
- มีคณะทำงาน คณะกรรมการชุดต่าง
- มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน
- ตัวอย่างการปรับปรุงกฎหมายระเบียบ
- ตัวอย่างเครือข่ายการทำงานภาคประชาชน

1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและ
การมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

Basic

การประเมินและติดตามโครงการ
กระบวนการและยุทธศาสตร์ที่อาจ
มีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม

วิเคราะห์ความเสี่ยงแผนงาน โครงการ
ตามยุทธศาสตร์ วิเคราะห์ ผลกระทบเชิง
ลบ ปัญหาที่พบ แนวทางแก้ไข และ
เครือข่ายที่เข้าร่วมดำเนินการป้องกันเฝ้า
ระวัง

- กระบวนการจัดการผลกระทบทางลบ
- รายงานประเมินความเสี่ยงรายโครงการ
- ผลกระทบทางลบ
- ตัวชี้วัดในการติดตามเฝ้าระวัง
- มาตรการป้องกันและเฝ้าระวัง

Advance

การใช้กลไกการสื่อสารและเทคโนโลยี
ดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา
อย่างทันเหตุการณ์

ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่
ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการ
ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มีความร่วมมือ
จากเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อให้เกิดความ
รวดเร็วและทันเหตุการณ์

- แนวทางแก้ไขปัญหา
- เครือข่ายเฝ้าระวัง
- เทคโนโลยีที่ใช้ในการติดตาม
- มี Frameworkของการรายงานข้อมูลแบบ
real time (เฝ้าระวังทรัพยากรน้ำ การ
เพาะปลูก โรคระบาด)

Significance

ติดตามผลดำเนินการและผลกระทบ
ระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ
สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

มีการติดตามผลการดำเนินการที่มี
ผลกระทบและเสริมมาตรการที่จะ
สนับสนุนให้ส่งผลที่ดีต่อเศรษฐกิจ
สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ของประเทศ

- ผลงานโดดเด่นในการจัดการ
ผลกระทบทางลบ
- มาตรการเสริมและป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบเศรษฐกิจ สังคม
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ข้อมูลสนับสนุนความโดดเด่น
- การบูรณาการความร่วมมือ

GOAL
ระบบราชการ 4.0

วิเคราะห์ความเสี่ยงแผนงาน โครงการตามยุทธศาสตร์

นโยบาย/โครงการ	การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง/ผลกระทบ	ผลกระทบทั้งระยะสั้น ระยะยาว			
		เศรษฐกิจ	สังคม	สาธารณสุข	สิ่งแวดล้อม
ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	การทำลายสิ่งแวดล้อม/ขยะมูลฝอย	/	/	/	/
ส่งเสริมอุตสาหกรรม	น้ำเสียจากการผลิตมลพิษจากฝุ่นละออง		/	/	/



ระบบสารสนเทศในการติดตามและเฝ้าระวังผลกระทบทางลบ



กระบวนการ	ตัววัด	เป้าประสงค์	การเฝ้าระวัง	ระบบติดตาม

รายงานผลการติดตามและรายงานต่อสาธารณชน



สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์กร (Toolkit) : หมวด 1



1.1 ระบบการนำองค์กร ที่สร้างความยั่งยืน

1.2 การป้องกันการทุจริต และสร้างความโปร่งใส

1.3 การสร้างการมีส่วนร่วม ของบุคลากรและ เครือข่ายทั้งภายในและ ภายนอก

1.4 การคำนึงถึงความ รับผิดชอบต่อสังคม

Basic

- Data-Driven Strategy Formulation/ระบบข้อมูลสารสนเทศในการบริหารและตัดสินใจ
- Data-Driven Policy Implementation การนำนโยบายไปปฏิบัติ
- Enterprise Knowledge Management การจัดการความรู้ องค์กร
- Workplace Collaboration & Networking

Advance

- Actionable KPI
- กำหนดตัววัดที่ดำเนินการได้
- Actionable KPI
- Actionable KPI
- Actionable KPI

Significance

- Workplace Collaboration & Networking/เครือข่าย
- Enterprise Knowledge Management /การจัดการความรู้ระดับองค์กร
- Enterprise Knowledge Management การจัดการความรู้องค์กร
- Workplace Collaboration & Networking
- การทำงานร่วมกับเครือข่าย
- Enterprise Knowledge Management

หมวด 2 แผนยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและ สร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

Basic

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุปันธกิจ

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ระบบวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขันวางแผนยุทธศาสตร์โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขประชาชนและรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก มีการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ

- ขั้นตอนการวางแผนยุทธศาสตร์
- การวิเคราะห์ SWOT
- กลยุทธ์การตอบสนองต่อพันธกิจ/การแข่งขัน
- กลยุทธ์การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป
- การสื่อสารแผนไปสู่การปฏิบัติ (ประชุม/เผยแพร่/ถ่ายทอด/คำรับรอง)

Advance

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทาย คาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต

การกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานที่ตอบสนองต่อความท้าทาย และการเปลี่ยนแปลง

- ยุทธศาสตร์ตอบสนองต่อความท้าทาย 4 ด้าน
- แสดงยุทธศาสตร์ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในอนาคต
- แสดงผลการดำเนินงานที่สำคัญที่เกิดจากการตอบสนองต่อความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในอนาคต (OP)

Significance

แผนยุทธศาสตร์ที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาสและส่งเสริมการพัฒนาประเทศ

สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันและสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ

- ยุทธศาสตร์สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน
- ระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงาน
- แผนการยกระดับการบริการให้รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา
- แผนการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน

GOAL
ระบบราชการ 4.0

ด้าน	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ Strategic Challenge(SC)	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ Strategic Advantage(SA)	โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ Strategic Opportunity(SO)
ด้านพันธกิจ	ยกระดับและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้ได้มาตรฐานสากล	1.ภูมิศาสตร์ที่ตั้งที่เป็นศูนย์กลางที่สามารถเชื่อมโยงเข้าสู่อนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงได้สะดวก	1.ขยายฐานผู้รับบริการในกลุ่มตลาดอาเซียน จากโอกาสในการเป็นศูนย์กลางด้านการรักษาพยาบาลของภูมิภาคและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
	การเป็นศูนย์กลางด้านบริการสุขภาพและการขนส่ง	2.มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์	2.การเปิดเวทีการค้า สร้างมีโอกา
ด้านปฏิบัติการ	การให้บริการแก่ประชาชนที่สะดวกรวดเร็วโดยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.มีแหล่งเที่ยวเชิงนิเทศ 4.เป็นแหล่งสินค้าทางการเกษตรอินทรีย์ที่ได้มาตรฐาน	ในการส่งออกสินค้าOTOP ไปต่างประเทศ 3.นโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมการศึกษา มีโอกาสในการไปเปิดหลักสูตรในต่างประเทศ
ด้านทรัพยากรบุคคล	มีความเป็นมืออาชีพและสรลงนะที่สูง	5.มีปราชญ์ชาวบ้านและภูมิปัญญาท้องถิ่นที่หลากหลายสาขา	4.การสร้างร่วมมือกับภาคเอกชนและกลุ่มจังหวัดในการพัฒนาการขนส่งและระบบราง
ด้านชุมชน	การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่	6.การมีเครือข่ายที่เข้มแข็งทั้งในและต่างประเทศ 7.เป็นศูนย์กลางการศึกษาทุกระดับ	5.กระแสความต้องการบริโภคสินค้าเกษตรอินทรีย์เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง 6. นโยบายของรัฐบาลด้านพลังงานทดแทน มีการพัฒนานวัตกรรมด้านพลังงานทดแทน

การพิจารณา วัตถุประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์/ โครงการ/ กิจกรรม	ตัววัด	เป้าหมาย	ระยะ เวลา	ผู้รับผิดชอบ
ท้าทายเชิง ยุทธศาสตร์ (ทุกด้าน)	1. 2.	1. 2. 3.				
ความได้เปรียบเชิง ยุทธศาสตร์	1. 2.	1. 2. 3.				
โอกาสเชิงยุทธศาสตร์	1. 2.	1. 2. 3.				
ความต้องการของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่	1. 2.	1. 2. 3.				
ตอบสนองโอกาสใน การสร้างนวัตกรรมใน ผลิตและบริการ	1. 2.	1. 2. 3.				

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้อง พันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

GOAL
ระบบราชการ 4.0

Basic

กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่
ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะ
ยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

กำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่
ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการ
และการเปลี่ยนแปลง

- แสดงแผนที่ยุทธศาสตร์
- มีตัวชี้วัดที่ตอบสนองเป้าหมายเชิง
ยุทธศาสตร์ เช่น ตัววัดประสิทธิภาพใน
การดำเนินงานตามหลักภารกิจ พื้นที่/
ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัดกลุ่มจังหวัด
- ตัววัดที่สะท้อนการบรรลุวิสัยทัศน์

Advance

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์
และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาว
ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์
และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้ง
ระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การ
เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

- มีตัวชี้วัดที่มีผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ
- มีตัวอย่างวิเคราะห์ผลกระทบของตัวชี้วัด
เช่น รายได้จากการท่องเที่ยว (เพิ่ม/ลด) มี
การปรับเป้าหมายอย่างไร
- วิเคราะห์อัตราการส่งออกผลผลิตทางการ
เกษตร (ปรับเป้าหมาย/ขยายโอกาส)

Significance

วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ
สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
ทั้งทางตรงและทางอ้อม

มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดทั้งจาก
ภายในและภายนอกประเทศ และอาจ
ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ
สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
เพื่อเตรียมแผนรองรับ

- ระบุความเสี่ยงระดับองค์กรที่เกิดขึ้นและ
มีผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สังคม
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
(สอดคล้องกับตัววัดที่กำหนดขึ้น)
- แสดงแผนรองรับการเปลี่ยนแปลง

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลง ไปทุกภาคส่วน

Basic

แผนครอบคลุมทุกส่วน ชัดเจน มีการ
สื่อสารสู่การปฏิบัติ

แผนปฏิบัติการรองรับยุทธศาสตร์ทุก
ด้าน ครอบคลุมทุกส่วนงานถ่ายทอดลง
ไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและ
ภายนอกองค์กรมีความชัดเจน และ
สื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- คณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการ
- ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลัก
- ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน
- การสื่อสารถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับ
- ตัวอย่างแผนปฏิบัติการ
- การติดตามผล

Advance

แผนเน้นประสิทธิภาพ
ทำน้อยได้มาก และสร้างคุณค่าแก่
ประชาชน

วิเคราะห์และกำหนดจุดสำคัญที่มีความ
จำเป็นต้องทุ่มทรัพยากรลงไป อาจจะ
พิจารณาจากพันธกิจหลักของจังหวัดที่ได้มีการ
วิเคราะห์ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบเพื่อจะได้
ทุ่มงบประมาณหรือทรัพยากรลงไปในจุดที่
สำคัญและเร่งด่วน

- ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงการ
ให้บริการ การลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาด
การทำงานซ้ำ
- การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน
- ผลการวิเคราะห์ว่าทำน้อยได้มากอย่างไร

Significance

บูรณาการกับแผนงานด้าน
บุคลากร การใช้ทรัพยากรการใช้
ข้อมูลร่วมกัน

แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จ
ของยุทธศาสตร์ 1.แผนด้านบุคลากรทั้ง
การพัฒนาขีดความสามารถและ
อัตรากำลังรองรับการเปลี่ยนแปลง
2.แผนการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับ
ความต้องการด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี
3.แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูล
ผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

- สร้างความเข้มแข็งและพัฒนาเครือข่าย
- แผนพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุน
ยุทธศาสตร์ (MICE+SMART CITY)
- แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
- การทำงานผ่านเครือข่าย (เช่น หมอдин)

GOAL

ระบบราชการ 4.0



ทำมากได้น้อย
 (งบประมาณไม่จำกัด
 ทรัพยากรมีมาก
 เวลาไม่จำกัด)

ทำน้อยได้มาก
 (งบประมาณมีจำกัด
 ทรัพยากรมีจำกัด
 เวลาจำกัด)



2.4 การติดตามผล การแก้ไข้ปัญหา และการรายงานผล

GOAL
ระบบราชการ 4.0

Basic

การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว กำกับติดตามผลงานที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย

Advance

การคาดการณ์ การแก้้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นในกรณีที่ไม่บรรลุผลหรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

- ตัวอย่างผลจากการคาดการณ์
- การปรับแผนเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- ตัวอย่างการปรับแผน(เรื่องใด)
- สถานการณ์ที่บังคับให้เปลี่ยนแผน

Significance

ปรับแผนตอบสนองได้ทันเวลาเชิงรุก มีประสิทธิผล

ติดตามสถานการณ์และสามารถวิเคราะห์ปัญหา มีการเตรียมความพร้อมและแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีตามต้องการ

- สถานการณ์ที่อาจจะบังคับให้เปลี่ยนแผน
- การวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนส่งผลต่อการไม่บรรลุเป้าหมายและตัววัดสำคัญ
- การรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ
- แผนแก้้ปัญหาเชิงรุก (ระบุเรื่องที่แก้้ไข)

- มีระบบการติดตามรายงานผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ (1ปี และ 4 ปี)
- รายงานสถานการณ์บรรลุเป้าหมาย
- ตัวอย่างการแก้้ไขปรับปรุงหรือยกระดับผลการดำเนินงาน
- ตัวอย่างการรายงานต่อสาธารณชน

พันธกิจ	ตัววัด	เป้าหมาย	ผลกระทบต่อ ยุทธศาสตร์ ประเทศ	ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม (ทั้งทางตรงและทางอ้อม)	มาตรการ ส่งเสริม แก้ไข
ส่งเสริม การเกษตร	มูลค่าของการ ส่งออกสินค้า เกษตรแปรรูป	เพิ่มขึ้นร้อยละ 10ต่อปี	การขยายตัวด้าน เศรษฐกิจ	เศรษฐกิจตกต่ำ/ราคาผัน ผวน/ภัยแล้ง	
ส่งเสริมการ ท่องเที่ยว	รายได้จากการ ท่องเที่ยว	เพิ่มขึ้นร้อยละ 20ต่อปี	การเติบโตทาง เศรษฐกิจ การ หมุนเวียนเงิน	การจ้างงาน/แรงงานต่าง ด้าว/การลงทุนสินทรัพย์/ การติดต่อของโรคระบาด/ อาชญากรรม	



สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์กร (Toolkit) : หมวด 2



2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่
ตอบสนองความท้าทาย
สร้างนวัตกรรม
การเปลี่ยนแปลง และ
มุ่งเน้นประโยชน์สุข
ประชาชน

2.2 เป้าหมายสอดคล้อง
ยุทธศาสตร์ชาติทั้ง
ระยะสั้นและระยะยาว

2.3 แผนขับเคลื่อน
ในทุกระดับและ
ทุกภาคส่วน

2.4 การติดตามและแก้ไข
ปัญหาที่รวดเร็ว

Basic

- PEST
 - Political
 - Social
 - Economics
 - Technology

- OGSM
 - Objective เป้าหมายเชิงคุณภาพ
 - Goal เป้าหมายเชิงปริมาณ
 - Strategy กลยุทธ์/แผนงาน
 - Measurement ตัววัดความสำเร็จ

S ของ องค์กร
S ของ หน่วยงาน
S ของ หน่วยปฏิบัติ
S ของ บุคลากร

M ของ องค์กร
M ของ หน่วยงาน
M ของ หน่วยปฏิบัติ
M ของ บุคลากร

Advance

- KSF- Key Success Factor
 - Core Competency : โครงสร้าง
บุคลากร กระบวนการ กฎหมาย
วิเคราะห์ในมิติจุดอ่อน/จุดแข็ง
 - External Resource : ผู้ให้ความ
ร่วมมือ พันธมิตร วิเคราะห์ในมิติ
โอกาส/อุปสรรค

นำ OG ระดับองค์กรไปกำหนด SM ของ
องค์กร > นำ SM ขององค์กรแปลงสู่ OG
ระดับหน่วยงาน > นำ OG ระดับหน่วยงานไป
กำหนด SM ของหน่วยงาน > นำ SM ของ
หน่วยงาน แปลงสู่ OG ระดับหน่วยปฏิบัติ >
นำ OG ระดับหน่วยปฏิบัติ ไปกำหนด SM ของ
หน่วยปฏิบัติ > นำ SM ของหน่วยปฏิบัติ ไป
กำหนด OG ระดับบุคลากร > นำ OG ระดับ
บุคลากร แปลงไปสู่ SM ของบุคลากร

S ขององค์กร โดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
S ของหน่วยงานโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
S ของหน่วยปฏิบัติโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
S ของบุคลากร โดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์

Scenario Analysis การคาดการณ์
สถานการณ์ในอนาคตในหลาย
สถานการณ์ เพื่อจัดทำแผนการ
แก้ปัญหา

Significance

- KSF- Key Success Factor
- SWOT/TOWS

SRM-Strategic Risk Management

- SIC-ปัจจัยเสี่ยงภายในควบคุมได้
- SEC-ปัจจัยเสี่ยงภายนอกที่ควบคุมได้
- SIU-ปัจจัยเสี่ยงภายในที่ควบคุมไม่ได้
- SEU-ปัจจัยเสี่ยงภายนอกที่ควบคุมไม่ได้

S ขององค์กรโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์/4M
S ของหน่วยงานโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์/4M
S ของหน่วยปฏิบัติโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์/4M
S ของบุคลากรโดยเน้นโอกาสเชิงยุทธศาสตร์/4M

Scenario Analysis การคาดการณ์
สถานการณ์ในอนาคตในหลาย
สถานการณ์ เพื่อจัดทำแผนการ
แก้ปัญหา

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง

GOAL
ระบบราชการ 4.0

Basic

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน

มีช่องทางการรับฟังและนำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันโดยรวบรวมข้อมูลจาก

- กระบวนการค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิธีการการรับฟังและการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุมระดมความคิดเห็น แบบสอบถาม การอบรม สัมมนา เว็บไซต์
- สารสนเทศที่ได้และการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Advance

วิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังใหม่

ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ เพื่อค้นหาและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปแบบ Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความเพื่อตอบสนองความต้องการ

- เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ (เช่น Mobile Application หรือ Facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว)
- ตัวอย่างสารสนเทศที่ได้จากช่องทางดังกล่าว
- ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการจากสิ่งที่รับฟังและเรียนรู้

Significance

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อวิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ

- ตัวอย่างสารสนเทศที่ได้จากวิเคราะห์
- ตัวอย่างนโยบายเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการจากสิ่งที่วิเคราะห์ เช่น แผนเฝ้าระวังสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือแผนการปรับปรุงที่สำคัญ/การออกมาตรการต่างๆ

กลุ่ม	วิธีการรับฟัง	ความถี่	สารสนเทศที่ได้ จากการรับฟัง	การนำไปใช้ ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
ผู้รับบริการ					
ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย					
ผู้รับบริการใน อนาคต					

กลุ่ม	วิธีการ ประเมิน ความพึง พอใจ	การประเมิน ความผูกพัน	วิธีการ ประเมิน ความไม่พึง พอใจ	ผลการ ประเมิน	การนำข้อมูล ไปปรับปรุง (ตัวอย่าง)	ผู้รับผิดชอบ
ผู้รับบริการ						
ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย						

*ความไม่พึงพอใจอาจจะใช้แบบสอบถาม (คำถามปลายเปิด) การสังเกต ขั้วร้องเรียน
การ Focus group

3.2 การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน

Basic

การประเมินความพึงพอใจ และ
ความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

มีการประเมินความพึงพอใจและความ
ผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้
ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ใน
การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการ
ทำงาน

- วิธีการประเมินความพึงพอใจ
- วิธีการประเมินความผูกพัน
- ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดไว้ในโครง
ร่างองค์การ

Advance

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความ
ต้องการและแก้ปัญหาเชิงรุก

นำผลการประเมินความพึงพอใจ และ
ความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหา
โอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหา
เชิงรุก

- ตัวอย่างผลการประเมินความพึงพอใจ
- ตัวอย่างผลการประเมินความผูกพัน
- ตัวอย่างการปรับปรุงตามผลการประเมิน
(การปรับปรุงที่สำคัญ)

Significance

บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่น
เพื่อการวางแผนและการสร้าง
นวัตกรรมในการให้บริการ

บูรณาการข้อมูลจากผลจาก
หน่วยงานต่างๆเพื่อนำมาแก้ปัญหา
ความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดี
ขึ้น

- แสดงปัญหาและความต้องการ
- แนวทางแก้ไขและบูรณาการกับ
หน่วยงานอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับการ
ให้บริการ
- ตัวอย่างการสร้างนวัตกรรมตอบสนอง
สิ่งที่ยังไม่พึงพอใจหรือเป็นความ
ต้องการที่สำคัญ

GOAL

ระบบราชการ 4.0

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนอง

ความต้องการเฉพาะกลุ่ม

GOAL

ระบบราชการ 4.0

Basic

การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

มีการทบทวนและการปรับปรุงการบริการ มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

- ตัวอย่างการปรับปรุงการบริการ
- ช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการ
- วิธีถ่ายทอดการปฏิบัติไปยังคนทำงานที่เกี่ยวข้องทุกพื้นที่เพื่อให้บริการได้ถูกต้องและจริงจัง

Advance

ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนอง

- ความต้องการภาพรวม
- ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้

- วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามกลุ่มต่างๆ และมีการกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการหรือการพัฒนาวัตกรรมเฉพาะกลุ่มนั้นๆ เช่น กลุ่มอาชีพ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้ด้อยโอกาส (กลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ)

Significance

สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล

สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล

- วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะบุคคลและมีการกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการหรือการพัฒนาวัตกรรมเฉพาะเป็นรายบุคคลได้ เช่น ระบบออนไลน์ให้บริการสอบถามหรือตรวจสอบข้อมูล การนัดคิวรับบริการล่วงหน้า โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว

GOAL
ระบบราชการ 4.0

Basic

กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มาตรฐานและขั้นตอนที่เข้าใจง่าย และเผยแพร่ให้ทราบ

- ช่องทางการร้องเรียน
- มาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการ

Advance

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ

มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ทันการณ์ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)

- เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงาน
- ตัวอย่างการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)
- ความรวดเร็วในการแก้ไข
- การติดตามความคืบหน้าในการร้องเรียน หรือสถานะการจัดการข้อร้องเรียน

Significance

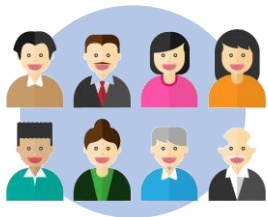
ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ

มีข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน การวิเคราะห์สรุปปัญหา สาเหตุ การสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ

- สถิติข้อร้องเรียน
- การแก้ไขข้อร้องเรียนที่ทันเวลา
- อัตราการลดลงของข้อร้องเรียน (ร้องซ้ำๆ)



สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์กร (Toolkit) : หมวด 3



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้

4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตาม งานอย่างมีประสิทธิภาพ

Basic

การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและ
ตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศ

การวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับ
ปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ นำข้อมูลมาใช้ในการ
ติดตามการปฏิบัติงานและใช้สนับสนุนการ
ทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น มีการพัฒนา
เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล

- มีเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บตัววัด
- ตัวอย่างชี้วัดที่สำคัญ ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์
ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ
- ตัวอย่างสารสนเทศที่นำไปใช้ เช่น
 - 1.ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
 - 2.การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 - 3.การใช้ประโยชน์/ สร้างการรับรู้ ต่อ
ประชาชน

Advance

ระบบจัดการข้อมูล
มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ
พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย

ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มี
ประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และพร้อม
ใช้คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่
เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ข้อมูลมีประสิทธิภาพ มีปลอดภัย น่าเชื่อถือ
- พร้อมใช้งานและข้อมูล ทันสมัย
- สะดวกต่อผู้ใช้งาน
- การให้บริการข้อมูลผ่านระบบออนไลน์หรือ
ออกแบบให้เหมาะสมผู้ใช้งาน
- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปสู่ดิจิทัล
- ข้อมูลสารสนเทศอยู่ภายใต้ platform
เดียวกันเพื่อให้สะดวก ต่อผู้ใช้ทุกกลุ่ม

Significance

การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศ
ที่มีประโยชน์ต่อประชาชน
โดยไม่ต้องร้องขอ

มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วน
ราชการและนำเสนอข้อมูลและ
สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะ
โดยไม่ต้องร้องขอและในรูปแบบที่เข้าใจ
ง่าย

- ชื่อข้อมูลสารสนเทศที่นำมาวิเคราะห์
ประมวลผลและสามารถ นำไปเผยแพร่
ในรูปแบบ ที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้
ประโยชน์ของสาธารณ
- แหล่งอ้างอิงการเผยแพร่ข้อมูล
- มีการเชื่อมต่อฐานข้อมูล กับส่วนกลาง
หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเชื่อมโยงและ
แลกเปลี่ยน ข้อมูลแบบบูรณาการ

GOAL
ระบบราชการ 4.0

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกกระดับ เพื่อการแก้ปัญหา



4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการใน การแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล



4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบ

การทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

Basic

วางแผนปรับรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

- แผนรองรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นระบบดิจิทัล
- แผนการติดตามตัววัดสู่ระบบดิจิทัล (ตัววัดอะไร)
- การเตรียมคนให้พร้อมไปกับเทคโนโลยีดิจิทัล

Advance

มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน

- การวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล
- การวางแผนการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์
- การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล และการปฏิบัติการบนไซเบอร์
- การจัดการระบบข้อมูลตามมาตรฐานสากล (ถ้ามี)

Significance

ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ ลดต้นทุน และรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุน (ลดอย่างไร)
- ตัวอย่างการนำมาใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ด้านการบริหารจัดการองค์การ(ใช้แล้วดีอย่างไร)
- เช่น การพัฒนา Mobile Application เตือนภัยแบบ real-time การติดตามแผนงานบนแผนที่GIS ธุรกิจแบบ e-Business

GOAL

ระบบราชการ 4.0



สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์กร (Toolkit) : หมวด 4



**4.1 การกำหนดตัววัดและ
การเปิดเผยข้อมูลต่อ
สาธารณะ**

**4.2 การวิเคราะห์ผลจาก
ข้อมูล และตัววัด เพื่อ
นำไปสู่การพัฒนาและ
ปรับปรุงการทำงาน**

**4.3 การจัดการความรู้ และ
การสร้างองค์ความรู้
เพื่อนำไปใช้ประโยชน์**

**4.4 การบริหารจัดการข้อมูล
สารสนเทศ และระบบ
การทำงานให้เป็นดิจิทัล
และมีประสิทธิภาพ**

Basic

- ระบบการวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measurement System)
- การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic)
- Knowledge Management
- Digital Transformation

Advance

- การจัดการคุณภาพข้อมูล และสารสนเทศ (Quality of Data and Information)
- Problem Solving
- Benchmarking (External)
- การจัดการความมั่นคงปลอดภัยบนไซเบอร์ (Cyber security)
- การบริหารความต่อเนื่องในภาวะวิกฤต (Continuity management)

Significance

- ระบบฐานข้อมูล (Database management)
- ความคล่องตัวของระบบการวัดผลการดำเนินงาน (Measurement system agility)
- Best Practices
- Technology Application

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนอง

ยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

Basic

การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ

- มีการประเมินขีดความสามารถ และ อัตรากำลังด้านบุคลากรที่หน่วยงาน จำเป็นต้องมีในแต่ละระดับเพื่อตอบสนองต่อบทบาทภารกิจ ยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลง ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- มีการวางแผนกำลังคนตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และการปฏิบัติงานในปัจจุบัน
- แผนตอบสนองความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

Advance

ระบบการประเมินผลงาน และความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และบรรลุนโยบายยุทธศาสตร์

- มีแผนอัตรากำลัง
- แผนเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- มีระบบการประเมินผล บุคลากรด้านการ ทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส
- เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการวางแผนการพัฒนา และกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตน
- การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับบุคคล

Significance

นโยบายการจัดการบุคลากร สนับสนุนการทำงานให้มีคล่องตัว รองรับการเปลี่ยนแปลง

- การเสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและ ตัดสินใจ
- การส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม เพื่อให้บุคลากร ริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับแนวทางการทำงาน ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สอดรับกับภารกิจและความท้าทายในปัจจุบัน
- ลดขั้นตอนในการรายงาน
- ขยายกรอบในการตัดสินใจ

GOAL

ระบบราชการ 4.0

Significance

Advance

Basic

สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย
คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน สร้าง
ความร่วมมือ

สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้
บุคลากรมีความรับผิดชอบ กล้า
ตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน

เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง คล่องตัว
ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก
แก้ปัญหาที่ซับซ้อน

- มีการสร้างบรรยากาศการทำงานและสภาพแวดล้อมสามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์กร เช่น ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความปลอดภัย ปรับปรุงสถานที่ทำงาน
- Smart office (มีการนำเทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกภายในองค์กร)
- การสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพสูง
- มีการจัดสรรทรัพยากรหรือจัดทำ ระบบการทำงานที่คำนึงถึงคุณภาพ ชีวิตของบุคลากร หรือตามความต้องการของแต่ละ กลุ่มบุคลากร

- มีมาตรฐานการทำงานของบุคลากร
- มีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการบริหารจัดการ
- กระบวนการทำงานมีจริยธรรมตรวจสอบได้
- มีการมอบอำนาจและขอบเขต
- มีการทำงานเป็นทีมเพื่อผลสำเร็จของงานและแก้ปัญหาร่วมกัน
- มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร

- มีกระบวนการสร้างความร่วมมือ กับทั้งภายในและภายนอกในลักษณะทีมสหสาขาวิชา เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาเป็นทีม สมรรถนะสูงสามารถ แก้ปัญหา ที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการดำเนินการ ที่สำคัญ

ยกตัวอย่างการจัดตั้งคณะทำงานหรือทีมงานที่มีลักษณะทีมสหสาขาวิชาในการร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (ระบุว่าเรื่องใด) และการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนเรื่องใด ผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ



5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

Basic

พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ
ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล

- สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย
- อบรมให้ความรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม
- ความรู้ในการทำงานสอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์
- ด้านความรู้และทักษะทางด้าน ดิจิทัล นวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ
- ด้านการบริหาร การแก้ปัญหา ความสามารถในการตัดสินใจ ภาวะผู้นำ การทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือทักษะทางด้านอารมณ์อื่น ๆ
- จัดหลักสูตรการอบรม ให้เป็นปัจจุบันและมีการทบทวน ระบบ การพัฒนา บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

Advance

เพิ่มพูน สัมผัสทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ

- แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองต่อภารกิจ สมรรถนะหลัก หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- ประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้ให้ข้อมูลป้อนกลับหลังอบรม
- สำรวจความต้องการในการอบรม
- เปิดโอกาสให้เสนอหลักสูตรที่ขอเข้าร่วมได้ตามความเหมาะสม
- มีหลักสูตรการพัฒนาผู้นำระดับต่างๆ

Significance

พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจ พร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน

- การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย
- การพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤต (Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน



5.1 การจัดการบุคลากร ที่ตอบสนองต่อ ยุทธศาสตร์

- Workforce Planning

5.2 ระบบการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

- Diversity management

- Actionable KPI

- Office Productivity & Mobility

- Business Process Digitization
- Virtual Classroom
- Web Conference

- Workplace Collaboration & Networking

5.3 การสร้างวัฒนธรรม การทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ

- Human Resource Management

- Data-driven Operations

- Workplace Collaboration
- Rewarding & Recognition
- Change Management

5.4 ระบบการพัฒนา บุคลากร

- Learning & Development
- HRM
- Data-driven Strategy Formulation

- Knowledge Management (KM)

- Personalized Learning Platform

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้น

จนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

Basic

ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

- แนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชนและไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม
- กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น

Advance

ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล

- การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- การติดตามควบคุมกระบวนการโดยการใช้ข้อมูลร่วมกับเครือข่ายจากภายนอก

การออกแบบกระบวนการทำงาน



กระบวนการทำงานหลักตามพันธกิจ



ตัวชี้วัดกระบวนการ



การกำกับติดตาม

Significance

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

- ตัวอย่างการติดตามโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว ฉบับ

GOAL

ระบบราชการ 4.0

EXAMPLE

วิสัยทัศน์
เป้าประสงค์ / เป้าหมายหลัก

พันธกิจ	ความ สำคัญ เชิงเปรียบเทียบ	ชื่อ กระบวนการ การทำงาน หลัก	ตัววัดส่งผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม			การออกแบบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ				
			ตัววัด ควบคุม	ตัววัด ผลลัพธ์ ของ กระบวนการ	เป้าหมาย ตัววัด	ผู้เกี่ยวข้อง	ขั้นตอน การทำงาน	เทคโนโลยี ที่ เข้ามา ช่วย	นวัตกรรม และการ ปรับปรุง	แนว ทางการลด ต้นทุน
1										
2										
3										
4										
5										

Collaboration เครือข่าย	Innovation นวัตกรรม	Digitalization ดิจิทัล
----------------------------	------------------------	---------------------------

EXAMPLE

ตัววัดส่งผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

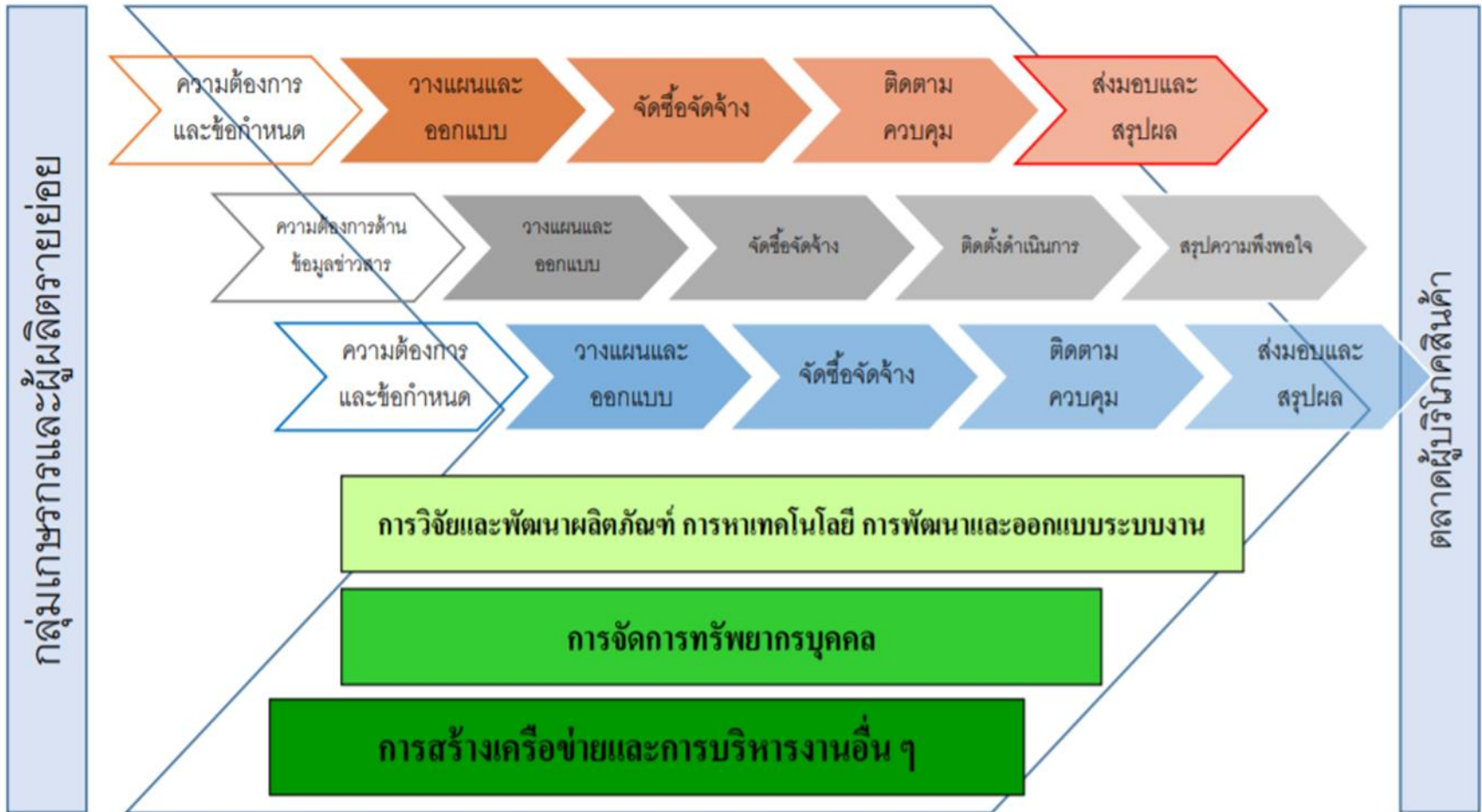
พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ความต้องการของ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กระบวนการสร้าง คุณค่า	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัววัดควบคุม กระบวนการ (Lead Indicator) *ระหว่างทาง/ใช้พยากรณ์ คาดการณ์ได้	ตัววัดผลการ ดำเนินการ (Lag Indicator) *ผลลัพธ์สุดท้าย

หมายเหตุ : ที่มาของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ

- 1.ความต้องการของผู้รับบริการ
- 2.ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3.ข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- 4.ประสิทธิภาพของกระบวนการ
- 5.ความคุ้มค่า การลดต้นทุน

การออกแบบกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ

EXAMPLE

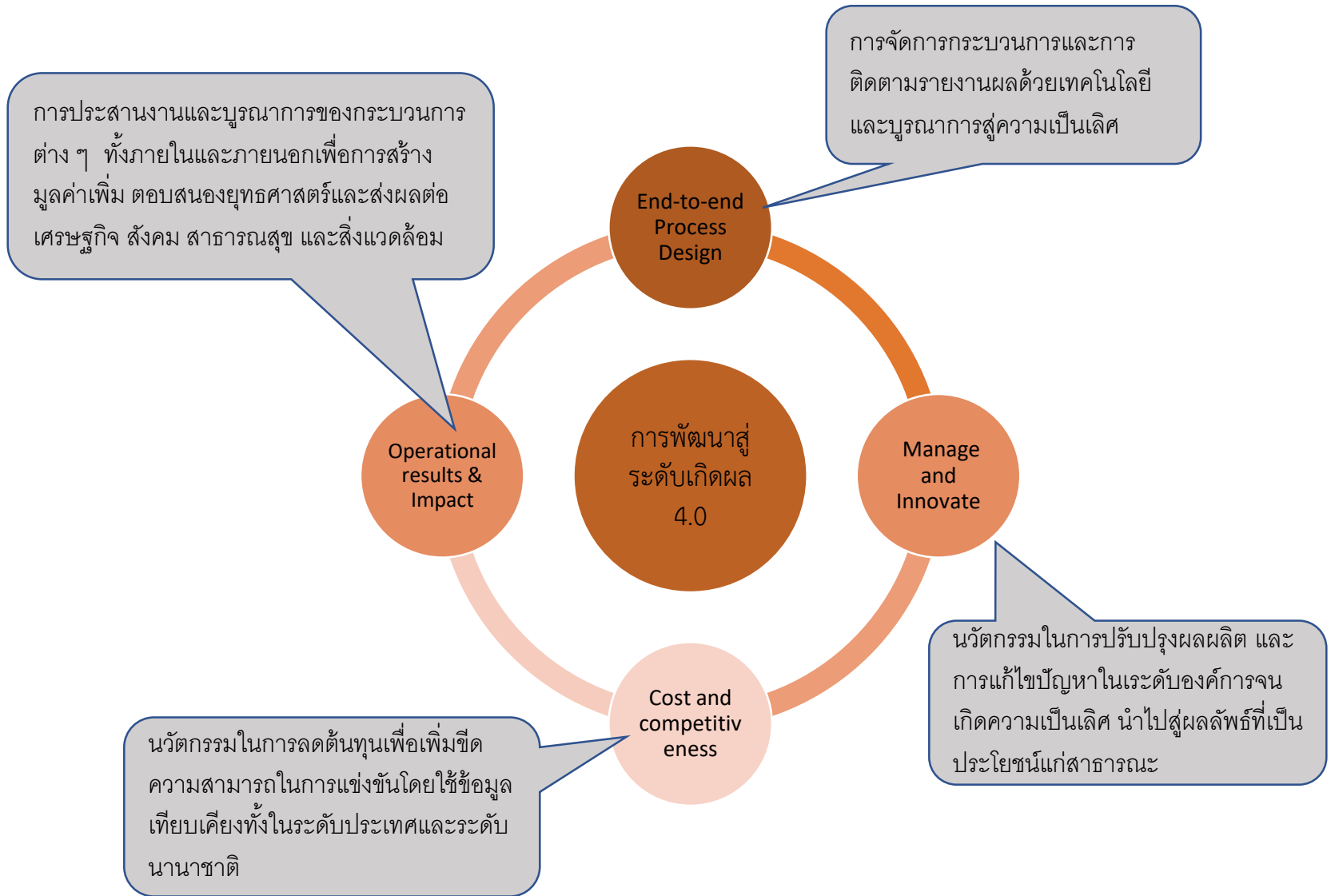


- **กระบวนการหลัก:** ตอบสนองพันธกิจ และสร้างผลผลิตที่มีคุณค่าตามภาระหน้าที่และตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายนอก
- **กระบวนการสนับสนุน:** ตอบสนองความต้องการและความจำเป็นในการบริหารจัดการขององค์กร สร้างผลผลิตและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใน

กระบวนการสนับสนุน

- 1) บริหารงบประมาณ การเงิน การคลัง การพัสดุ
- 2) บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล
- 3) พัฒนาระบบราชการ พัฒนากฎหมาย
- 4) การสื่อสารภายใน
- 5) การสื่อสารภายนอก
- 6) การบริหารยุทธศาสตร์
- 7) การบริหารความเสี่ยง
- 8) งานบริการของฝ่ายบุคคล
- 9) การเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
- 10) ระบบการบริหารจัดการภายในและ
การกำกับดูแลตนเองที่ดี





6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต

กระบวนการ การบริการ

Basic

บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

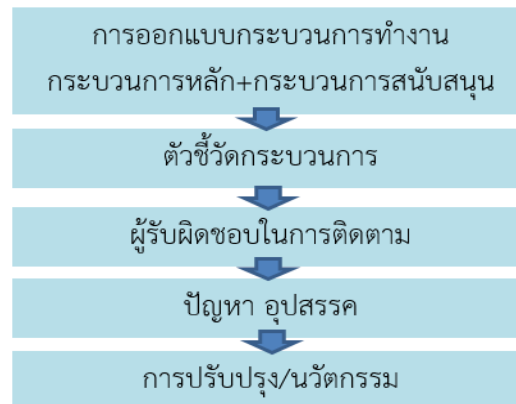
- กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ
- มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น
- การลดขั้นตอนและระยะเวลา
- การรวมศูนย์ให้บริการ
- การออกแบบการทำงานใหม่

Advance

สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร

นำระบบเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน

1. การกำกับติดตามตัวชี้วัด
2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



Significance

นวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ

- การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ
- การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง
- ผลงานโดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการทำงานร่วมกันและใช้เทคโนโลยี

GOAL

ระบบราชการ 4.0

- ระบบการยื่นและคืนภาษี (กรมสรรพากร)
- ระบบ Agri-map บนโมบายล์ (กรมพัฒนาที่ดิน)
- การใช้ QR code ในการ download เอกสารการประชุมต่าง ๆ
- การใช้โปรแกรมจองคิวการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- ระบบฐานข้อมูลสุขภาพประชากรไทย (e-Health)
- การนำระบบข้อมูลด้านการเกษตรมาแสดงบนอุปกรณ์ Smartphone และ Tablet
- การดูแลติดตามผู้ป่วยโรคบางชนิดเป็นรายบุคคล เช่น เบาหวาน (สาธารณสุขขอนแก่น)



6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

Basic

วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลัก และสนับสนุน

- มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม
- มีการวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว

Advance

กำหนดนโยบายการลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยีและใช้ทรัพยากรร่วมกัน

- การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจาก การใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน
- การติดตามผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ

Significance

ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน
- การใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

GOAL

ระบบราชการ 4.0

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ





สรุปเครื่องมือพัฒนาองค์กร (Toolkit) : หมวด 6



6.1 การออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)

- Process Analysis
- Value Chain analysis
- Supply-chain analysis
- End-to-end process design

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ผลผลิตกระบวนการ และบริการ

- Process Mapping
- Critical to Quality
- Control Chart
- Check Sheet
- Mobile application
- Real-time monitoring & dashboard
- PDCA
- FMEA
- ISO 9000
- FMEA

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

- Cost structure and analysis
- Cost reduction theme
- strategic improvement theme
- Lean Management
- Cost of Poor Quality

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

- Process analysis & control
- Integrated data & cross-process integration
- Performance metric analysis
- Digitized process

Advance

- Robotic Process Automation
- Innovation Management
- ISO 500501
- Cloud computing

- On-line process monitoring
- Mobile devices & Apps
- Crowdsourcing

- Streamlining back office
- Open source
- Out-Sourcing
- Supply-chain management

- Disaster monitoring
- Realtime monitoring
- Result analysis & projection
- Identifying influence point

Significance

- Process Re-design
- Design thinking
- Single window

- Operational intelligence

- Competitive Benchmarking

- Data Analytics
- Impact analysis
- โครงการประชารัฐ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

รายการ	ตัวอย่าง
ตัววัดตามภารกิจหลัก**	รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน รายได้จากสินค้าเกษตรแปรรูป / เกษตรอินทรีย์/เกษตรปลอดสารพิษ
ตัววัดตามนโยบายและแผน รัฐบาล	รายได้จากการท่องเที่ยว ร้อยละของขยะมูลฝอยที่ได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง ร้อยละที่ลดลงของการเกิดคดีอาชญากรรมในพื้นที่ ร้อยละของหมู่บ้านที่ผ่านเกณฑ์การจัดระดับหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง
การดำเนินการด้านกฎหมาย	ร้อยละของการจับกุมผู้ดำเนินการผิดกฎหมาย ร้อยละการจับกุมของคดีอาชญากรรม จำนวนพื้นที่ป่าไม้ที่ทวงคืนได้ ร้อยละของคดีพิเศษที่ดำเนินการแล้วเสร็จ สัดส่วนจำนวนคดีที่จับกุมได้ต่อคดีที่รับแจ้งเพิ่มขึ้น อัตราแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้ทำงาน

รายการ	ตัวอย่าง
ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์**	ด้านการเกษตร จำนวนเกษตรกรที่มีขีดความสามารถสูง จำนวนฐานการเรียนรู้ด้านการเกษตร/ฐานการเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง จำนวนพันธุ์พืชที่ได้รับการคุ้มครอง/ได้รับการพัฒนา จำนวนสินค้าเกษตร อาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยว รายได้ของวิสาหกิจชุมชนเพิ่มขึ้น จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น (ไทย ต่างประเทศ) ค่าใช้จ่ายต่อคนของของท่องเที่ยว ด้านอุตสาหกรรม รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการ ผลิตภัณฑ์รายการใหม่ที่เกิดขึ้นและจำหน่ายในตลาด(ในประเทศและต่างประเทศ) ร้อยละของสถานประกอบการอุตสาหกรรมสีเขียว ร้อยละของสถานประกอบการที่ปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตโดยใช้เทคโนโลยีสะอาดและนวัตกรรม
การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ เช่นการบรรลุตัววัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น	ร้อยละของผลผลิตสินค้าเกษตรที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริม ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง อันดับความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศไทยด้านผลิตภาพแรงงาน อันดับความง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน อันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (WEF)

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

รายการ	ตัวอย่าง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	ร้อยละความพึงพอใจของ (เกษตรกร นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ กลุ่มแรงงาน อาสาสมัคร ผู้นำชุมชน ประชาชน
ตัววัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือ**	ร้อยละของครัวเรือนที่ให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะครัวเรือน จำนวนเครือข่ายจิตอาสาที่ทำหน้าที่ในการเฝ้าระวังเตือนภัย ร้อยละของเกษตรกรที่เป็น Smart Farmer ปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ ร้อยละของผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) จำนวนอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชนหรือหมู่บ้าน จำนวนชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ (ไม่โกง /ขยะ/สุขภาพชุมชน/ออกกำลังกาย/ยาเสพติด/การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ) จำนวนชุมชนที่เข้าร่วมโครงการบำบัดน้ำเสียชุมชน จำนวนเครือข่ายภาคประชาชนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาครัฐที่เพิ่มขึ้น จำนวนชุมชนเครือข่ายเตือนภัยจังหวัด จำนวนเกษตรกรที่นำเอาองค์ความรู้ไปใช้ในพัฒนาหรือเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

รายการ	ตัวอย่าง
ผลการดำเนินการด้านโครงการ พระราชรัฐ	ร้อยละของผู้มีรายได้น้อยที่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการแห่งรัฐภายในวันที่ 1 ต.ค. 60 อัตราการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่เพิ่มขึ้นของเกษตรกรภายใต้ โครงการพระราชรัฐ
ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการ บริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ที่สามารถวัดผลได้	สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นผ่านช่องทางการบริการแบบออนไลน์และการ ใช้Smart phone application (ช่องทางใหม่)
การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่ กำหนด ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ร้อยละของความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

รายการ	ตัววัด
จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร**	จำนวนระบบสารสนเทศที่ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นภายในส่วนราชการ จำนวนโครงการ R2R ที่ส่งเพื่อการประกวด จำนวนรางวัลด้านนวัตกรรมระดับบุคคลและกลุ่มงาน จำนวนโครงการวิจัยต่อบุคลากรที่มีการดำเนินการจนสำเร็จตามแผน
การเรียนรู้และผลการพัฒนา**	ร้อยละของบุคลากรที่มีผลประเมินระดับดีเด่น ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะเพิ่มขึ้น ร้อยละของผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำผ่านเกณฑ์การประเมิน ความรู้ตามที่กำหนด จำนวนบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้และทักษะด้านต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น จำนวนงานวิจัยหรือองค์ความรู้ที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

รายการ	ตัววัด
ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการเตรียมความพร้อมเพื่อให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับเลื่อนขั้นให้ดำรงตำแหน่งตามแผนในเวลาที่กำหนด
จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ	จำนวนบุคลากรที่ได้รับอนุมัติให้เป็นกรรมการหรือผู้ทรงคุณวุฒิในหน่วยงานภายนอก จำนวนบุคลากรที่ได้รับเชิญให้ไปถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเครือข่ายภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ
จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน จำนวนบุคลากรที่เป็นบุคคลต้นแบบด้านจิตอาสา จำนวนบุคลากรที่เป็นเครือข่ายอาสาสมัครในด้านต่างๆ

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

รายการ	ตัวชี้วัด
จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก**	จำนวนกระบวนการที่ได้รับรางวัล รางวัลการบริหาร 5ส จากหน่วยงานระดับชาติ รางวัลเลิศรัฐสาขาการบริการภาครัฐ/รางวัลเลิศรัฐสาขาการบริหารราชการ แบบมีส่วนร่วม
จำนวน Best practice**	คะแนนการประเมินความโปร่งใสจากหน่วยงานภายนอก (ในระดับดีขึ้นไป) ร้อยละของมาตรการที่สามารถดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การ ที่ดี จำนวนรางวัลความเป็นเลิศด้านการพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ จำนวนรางวัลด้านความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง
จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับ กรม/ระดับกระทรวง	จำนวนรางวัลเพชรอายุภักดี (กระทรวงการคลัง)
การจัดอันดับในระดับนานาชาติ	อันดับความง่ายในการประกอบธุรกิจ ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน
จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจาก ภายนอก	รางวัลผู้บริหารดีเด่น รางวัลนักวิจัย/นักพัฒนาดีเด่น

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

รายการ	ตัววัด
การบรรลุผลของตัววัดรวม** (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลาย หน่วยงาน)	มูลค่าการค้าชายแดนและมูลค่าผ่านแดน อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง สัดส่วนต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ GDP
ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อ ด้านเศรษฐกิจ	มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรม มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคการเกษตร มูลค่าเพิ่มของสินค้าที่ส่งขายต่างประเทศ (การเติบโต) มูลค่าสินค้าชายแดน มูลค่าผลผลิตสินค้าเกษตรอินทรีย์

รายการ	ตัววัด
ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม	อัตราที่เพิ่มขึ้นของประชาชนที่เข้าถึงสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน จำนวนที่เพิ่มขึ้นของประชาชนที่มีความรู้และศักยภาพในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับคุณภาพน้ำ จำนวนที่เพิ่มขึ้นของครัวเรือนหรือชุมชนที่มีรายได้จากการส่งเสริมอาชีพ จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ร้อยละคนพิการได้รับการดูแลจากคนในครัวเรือน ชุมชน หรือภาครัฐ
ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข	จำนวนชุมชนปลอดสิ่งเสพติดและอบายมุข จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นชุมชนต้นแบบด้านการป้องกันสุขภาพแบบองค์รวม อัตราผู้เสียชีวิตจากโรคติดต่อ/โรคระบาด/ไข้เลือดออก จำนวนผู้ป่วยนอกในกลุ่ม GMS เข้ามาใช้บริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุขเพิ่มขึ้น
ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม	มูลค่าเพิ่มของการใช้สมุนไพรเพิ่มขึ้น จำนวนที่เพิ่มขึ้นของเกษตรกรหรือชุมชนที่ได้ใช้ประโยชน์จากการพัฒนาแหล่งน้ำ จำนวนพื้นที่ชลประทานและแหล่งน้ำที่เพิ่มขึ้น จำนวนพื้นที่ป่าไม้ที่เพิ่มขึ้น/การปลูกป่าเพิ่มขึ้น ปริมาณขยะที่ผ่านกระบวนการจัดการตามหลักวิชาการและนำมาใช้ประโยชน์ การลดลงของการบุกรุกทำลายป่าและสิ่งแวดล้อม

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

รายการ	ตัววัด
การลดต้นทุน** (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้)	ต้นทุนการผลิตข้าวที่ลดลงต่อแปลง ต้นทุนด้านพลังงานที่ลดลงในกระบวนการผลิต (ระบุกิจกรรมการผลิต) ร้อยละของการใช้กระดาษที่ลดลง / อัตราการลดลงของการใช้พลังงาน จำนวนโครงการที่ใช้ 3R (Reduce, Reuse, Recycle)
จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ	ร้อยละของกระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุง จำนวนแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นในส่วนราชการ ช่องทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบออนไลน์ จำนวนที่เพิ่มขึ้นระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน (e-service)
ผลการปรับปรุงจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี**	ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ร้อยละของระยะเวลาที่ลดลงจากการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล จำนวนผู้รับบริการที่สามารถให้บริการเพิ่มมากขึ้นต่อวัน ยอดขายสินค้าทางการเกษตรที่เพิ่มสูงขึ้นจากการขายตลาดออนไลน์ หรือ e-Market

รายการ	ตัววัด
ประสิทธิผลของการ บรรเทาผลกระทบด้าน ภัยพิบัติต่าง ๆ	ร้อยละของพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากภัยแล้งลดลง ร้อยละของพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมลดลง ร้อยละของพื้นที่ที่เกิดภัยธรรมชาติได้รับการฟื้นฟูบูรณะ และเยียวยา ร้อยละของบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับการฝึกอบรมในการเตรียมความพร้อมต่อภาวะ ฉุกเฉิน ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนสำรองฉุกเฉิน ร้อยละของจำนวนประชากรที่สามารถป้องกันและลดการสูญเสียด้านชีวิตและ ทรัพย์สินจากภัยพิบัติ จำนวนครัวเรือนที่ได้ประสบภัยพิบัติที่ลดลง (<u>ผลจากการแจ้งเตือนและการซ่อมแผน</u> <u>อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัยและดินโคลนถล่ม ภัยแล้ง ภัยหนาว</u>) มูลค่าของความช่วยเหลือครัวเรือนที่ประสบภัยพิบัติ พื้นที่เกษตรกรรมที่ได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติที่ลดลง
นวัตกรรมการปรับปรุง ด้านนโยบาย กฎ ระเบียบและกฎหมาย	จำนวนแหล่งผลิตที่ได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยเพิ่มขึ้น จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ผ่านการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียว(Green Industry)

สรุป....การพัฒนากระบวนการไปสู่ 4.00

- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน (Adaptable)
- ปรับรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม (Customization)
- ขยายขอบข่ายความร่วมมือ (Collaboration)
- เชื่อมโยงข้อมูล และสารสนเทศที่เปิดกว้าง (Linkage of data and open information)
- เกิดการเปลี่ยนแปลง (Accelerated change)

วิเคราะห์กระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน

ชื่อกระบวนการหลัก :

วัตถุประสงค์ของกระบวนการนี้คือ

1.

2.

ผลผลิตของกระบวนการคือ

1.

2.

ขั้นตอนการทำงาน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ
1.	
2.	
3.	
4.	

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการและตัววัดกระบวนการ

1.

2.

3.

4.

4.0 Performance	ผลผลิต	กระบวนการ	ตอบสนองความต้องการของ
Collaboration			
Innovation			
Digitalization			

ชื่อกระบวนการสนับสนุน :

วัตถุประสงค์ของกระบวนการนี้คือ

1.

2.

ผลผลิตของกระบวนการคือ

1.

2.

ขั้นตอนการทำงาน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของกระบวนการและตัววัดกระบวนการ

1.

2.

4.0 Performance	อธิบายแนวคิดหลักการ	ตัววัดผล	ตอบสนองความต้องการของ
โอกาสในการลดต้นทุน			
การปรับปรุง			
นวัตกรรม			
การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้			

วัตถุประสงค์ของกระบวนการนี้ คือ

1. ปรับปรุงพันธุ์ไก่พื้นเมืองสู่ตลาดโลก
2. สนับสนุนพันธุ์ไก่พื้นเมืองและสร้างความเข้มแข็งให้เกษตรกรรายย่อย (Gen Bank , GIS)
3. พัฒนาพันธุ์ ระบบเนื้อเข้าสู่ระบบฟาร์มมาตรฐานเกษตรอินทรีย์

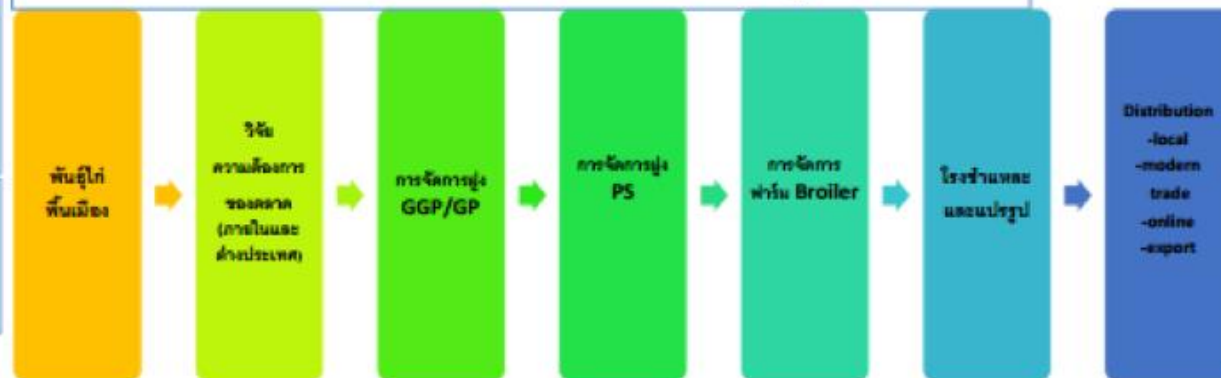
ผลผลิตของกระบวนการ คือ

1. พันธุ์ไก่พื้นเมืองที่มีคุณค่าทางโภชนาการโดดเด่นและจำเพาะ
2. เครือข่ายผู้เลี้ยงไก่พื้นเมือง GGP/ GP/PS/Broiler

ความต้องการ/คุณค่าที่ส่งมอบ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ
1.เกษตรกร	รายได้
2.ท้องถิ่น ชุมชน	รายได้ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
3.ภาครัฐ	ผลงานตามนโยบาย
4. ผู้บริโภค	อาหารปลอดภัย ความมั่นคงทางอาหาร

ชื่อกระบวนการหลัก:การพัฒนาไก่พื้นเมืองไทยสู่ตลาดโลก



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการและตัววัด (Leading Indicators)

1. พันธุ์ไก่พื้นเมือง (ความหลากหลายและความจำเพาะ)
2. ความรู้ความสามารถในการปรับปรุงพันธุ์
3. การวิจัยพัฒนาหาความต้องการของตลาด
4. ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ ที่ได้มาตรฐาน และมีคุณค่าทางอาหาร ปลอดภัย
5. ความร่วมมือของทุกภาคส่วน

4.0 Performance	ผลผลิต	กระบวนการ	ตอบสนองความต้องการของ
Collaboration	ชุมชนผู้เลี้ยงไก่พื้นเมือง GGP/ GP/PS/Broiler	การสร้างเครือข่ายวิสาหกิจชุมชน, E-community	เกษตรกร
Innovation	พันธุ์ไก่พื้นเมืองที่มีคุณค่าทางโภชนาการโดดเด่นและจำเพาะ Certification, Branding	การกระตุ้นให้แม่ไก่พื้นเมืองไข่ได้มากกว่า 180 ฟองต่อปี E-traceability, E-certification	เกษตรกร ผู้ค้า ผู้บริโภค และภาครัฐ
Digitalization	App , ข่าวประชาสัมพันธ์ และสื่อโฆษณา	E-marketing, Social media	ผู้ซื้อ ผู้ขาย ผู้บริโภค

ชื่อกระบวนการหลัก: ส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดขอนแก่น

วัตถุประสงค์ของกระบวนการนี้คือ

1. เพื่อพัฒนาจังหวัดขอนแก่นเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาค
2. เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน
3. เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ และชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยว
4. สร้างรายได้กับธุรกิจท้องถิ่น



ความต้องการ/คุณค่าที่ส่งมอบ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ
1. นักท่องเที่ยว	ข้อมูลการท่องเที่ยว (แผนที่ ที่พัก รพ. ฯลฯ)
2. ผู้ประกอบการ	รายได้ที่เพิ่มขึ้น โอกาสทางธุรกิจ (ใหม่ + ต่อยอด)
3. ประชาชนในพื้นที่	สิ่งแวดล้อมที่ดี การนำเสนอภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น
4. ตำรวจ	ข้อมูลนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวและเส้นทาง
5. โรงพยาบาล	ข้อมูลนักท่องเที่ยวด้านสุขภาพ
6. อปท./ผู้ดูแล	ข้อมูลนักท่องเที่ยว งบประมาณและทรัพยากร องค์ความรู้ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ผลผลิตของกระบวนการคือ

1. จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น
2. รายได้รวมจากการท่องเที่ยวสูงขึ้น
3. จำนวนแหล่งท่องเที่ยว (เพิ่ม + พัฒนา)
4. เทคโนโลยีและสื่อในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของกระบวนการและตัววัด (Leading Indicators)

1. การคมนาคม การเดินทาง
2. ความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สิน และสุขภาพ
3. ที่พักสะดวก สบาย สะอาด ราคา
4. มาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบการ/ยานพาหนะ
5. แหล่งท่องเที่ยว
6. สิ่งอำนวยความสะดวก

Workshop1

เขียนผลการดำเนินงานรายหมวด (กลุ่มละ1หัวข้อ)



พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน
GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE