**หมวด 1 การนำองค์การ**

**1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการ ได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดย**

● กำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ

● การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

● การบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)**  - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based)  - มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งส่วนราชการ | 1.1.1 ระบบการนำองค์การของผู้บริหาร  □ ผู้บริหารมีวิธีการกำหนดทิศทางองค์การ รองรับพันธกิจปัจจุบัน  1.1.2 การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการบรรลุเป้าหมาย  □ ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิด ดังนี้   * การมุ่งเน้นพันธกิจ * การปรับปรุงผลการดำเนินการ * การเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล   1.1.3 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์การ  □ ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมาย สู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องในลักษณะสำคัญองค์การ (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจและร่วมมือในการดำเนินการจนเกิดผลสำเร็จ |  | * ระบุที่มาของวิสัยทัศน์ (Checklist)   (ผบ.หน่วย อนุมัติ)   * ระบุวิธีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ * ระบุระบบการสื่อสาร * ระบุการสร้างสภาพแวดล้อม * มีการประชุมเพื่อชี้แจงกำลังพล * ผังการถ่ายทอดตัวชี้วัด * คำรับรองปฏิบัติราชการ ระหว่าง ผบ.สปท. กับ ผบ.ทสส. * คำรับรองปฏิบัติราชการ ระหว่าง ผบ.หน่วย กับ ผบ.สปท. * ผู้บริหารให้มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ |
| **Advance (Alignment)**  - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการและสอดรับกับยุทธศาสตร์ (Alignment with National Strategies) | □ การกำหนดวิสัยทัศน์และ  ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ  - สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์ บก.ทท. ยุทธศาสตร์ กห. และยุทธศาสตร์ชาติ  - พิจารณาและคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม |  | * ระบุความเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับยุทธศาสตร์ บก.ทท. ยุทธศาสตร์ กห. และยุทธศาสตร์ชาติ * แผนปฏิบัติราชการ ๕ ปี * มีการวิเคราะห์ SWOT ผลกระทบ แสดงความเชื่อมโยง แนบในแผนปฏิบัติราชการ * แผนผังความเชื่อมโยง |
| **Significance (Integration)**  - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ สอดรับกับทิศทางการพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์พื้นที่สร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งประโยชน์สุขประชาชน(Innovation, Citizen-centric) | □ การกำหนดวิสัยทัศน์และ  ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ  - บูรณาการยุทธศาสตร์ชาติ/ยุทธศาสตร์ กห. ยุทธศาสตร์ บก.ทท.  - สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรม การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน |  | - มีนวัตกรรมใหม่ เช่น นโยบายใหม่ กระบวนการใหม่ การให้บริการใหม่  - การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้  (ผบ.หน่วย อนุมัติ)  - ระบบการเรียนการสอนผ่านระบบดิจิทัล  - มีการจัดทำ EA ที่สมบูรณ์ และมี การนำเทคโนโลยีเพิ่มเติมเข้ามาใช้ในหน่วย |

**1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริตรวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ - มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน | 1.2.1 ผู้บริหารสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานเป็นองค์การด้านความโปร่งใส  □ มีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามด้านป้องกันการทุจริตและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน  \* กำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส  \* กำหนดมาตรการ/แนวทางในการสร้างความโปร่งใส  \* มีมาตรการในการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  1.2.2 การติดตาม  □ มีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามด้านการป้องกันการทุจริตและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน  1.2.3 การจัดการเรื่องราวร้องเรียน  □ หน่วยงานมีข้อร้องเรียน/การทักท้วงจากสาธารณะและสามารถตอบสนองกลับ/ชี้แจงได้ทันท่วงที |  | * มีนโยบายและระบบการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต * ตัวชี้วัดที่ 4 เผยแพร่บนเวปไซต์ * นโยบายของ ผบ.สปท. (หลักธรรมภิบาล) * จัดทำแผนป้องกันการทุจริต   (ผบ.สปท. อนุมัติ)   * ให้มีคณะกรรมการติดตาม (ระดับ นขต.) และรายงาน * ทุกหลักสูตรบรรจุเรื่องการป้องกันการทุจริต * มีช่องทางการร้องเรียน |
| **Advance (Alignment)** - การประเมินประสิทธิผลและตัวชี้วัดการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใสภายในส่วนราชการ และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ  - การรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการต่อสาธารณะ และหน่วยงานบังคับบัญชา | □ มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active) เช่น พัฒนากระบวนการทำงานให้โปร่งใส มีระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ สร้างกระบวนการติดตามตรวจสอบการทุจริต และ การปกป้องผู้ร้องเรียน  □ มีตัวชี้วัดในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ  □ เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ |  | * มีมาตรการป้องกันทุจริต * มีตัวชี้วัดในการตรวจติดตาม * รายงานผลการดำเนินการต่อสาธารณะ (ตัวชี้วัดที่ 4) * มี CHECKLIST ในการตรวจสอบการป้องกันการทุจริต (จากหน่วยงานภายนอก) |
| **Significance (Integration)** - ผลการประเมินความโปร่งใสในระดับองค์การโดยองค์กรอิสระระดับชาติหรือนานาชาติ  - เป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส | □ มีดัชนีความโปร่งใสจาก การประเมินโดยองค์กรอิสระและ มีผลลัพธ์ที่ดี  □ มีการส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice : BP) ด้านความโปร่งใส มีการสร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส  □ ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอก |  | * ในขั้นต้นเชิญ สตน.ทหาร และหน่วยงานภายนอกมาตรวจสอบ |

**1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การสื่อสารและการสร้างสภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์  - การสร้างกลไกที่เอื้อให้ประชาชนและเครือข่ายภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน | □ มีกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่าย(ภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือท้องถิ่นจากองค์การภายนอก) เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน  กลไก/แนวทางดังกล่าว คือ |  | - ส่วนราชการมีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน  - มีกลไกที่เอื้อให้เครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การประชุมกับบุคคลภายนอก (หรือผู้ปกครอง)  - มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นจากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงาน  - สปท. มีนโยบายหรือแนวทางให้ นขต.สปท. ปฏิบัติ เกี่ยวกับการเชิญ อจ.ภาครัฐ/เอกชน, MOU (หลักฐานชัดเจน) (มีการรายงานของหน่วย)  - |
| **Advance (Alignment)** - การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น | □ มีการตั้งเป้าหมายที่ ท้าทายรองรับการเปลี่ยนแปลง  □ ผู้บริหารมีแนวทางในการสร้างเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นมีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น |  | * มีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชนภาคเอกชน และท้องถิ่น (เช่น มีการสร้างความร่วมมือ จัดสัมมนาร่วมกับภาคประชาชน เพื่อจะปรับปรุงการเรียนการสอน การฝึก การเรียนการสอนร่วมกับภาคประชาชน) |
| **Significance (Integration)** - การสร้างนวัตกรรมที่มีผลกระทบสูงและเชิงนโยบายที่นำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน | □ ผู้บริหารส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศและนำไป สู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน เช่น การสร้างความร่วมมือจาก หลายหน่วยงาน หรือการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government–lab) โดยนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ |  | * ประชุมสัมมนาระหว่างหน่วยงานข้างเคียง (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ให้เกิดความร่วมมือระหว่างกัน ต้องเห็นเป้าหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น นำไปสู่การแก้ปัญหา |

**1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การประเมินและติดตามโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม  - การติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการขององค์การอย่างต่อเนื่อง | □ มีการวิเคราะห์และกำหนดผลกระทบเชิงลบ ดังนี้  \* มีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบ การวิเคราะห์ความเสี่ยงของการดำเนินโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ ที่อาจส่งผลต่อเศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข  \* มีการกำหนดมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุข ที่อาจเกิดขึ้น\*\*\*\* |  | * มีประเมินความเสี่ยงโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง * การผลิตกำลังพลที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด เพื่อลดความเสี่ยงของการดำเนินการ และมีการประเมินและมีคณะติดตามผลฯ * มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับด้านมาตรฐานการศึกษาต้องเป็นตามที่กำหนด และความเสี่ยงด้านสนับสนุน (เช่น การเบิกจ่าย ฯลฯ) และติดตาม และเชื่อมโยงเข้าสู่แผน * เกณฑ์ความเสี่ยงต้องไปให้ถึงตามวิสัยทัศน์ * เตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น การทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการ   - กำหนดตัวชี้วัดและติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจะประเมินเกณฑ์เสี่ยง เรื่องหลักและเรื่องสนับสนุน มีการจัดตั้งคณะทำงาน RM และคณะติดตาม ข้อมูลไปลงในเวปไซต์ ทำให้เกิดการแก้ไขต่อไป  - มีการจัดลำดับความสำคัญเกณฑ์ความเสี่ยง  - รวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วน  - มีการปลูกฝังอุดมการณ์ เพื่อไม่ให้เกิดความแตกแยก  - องค์ความรู้ก็เป็นเกณฑ์ความเสี่ยง หากมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ก็อาจเกิดความขัดแย้งในสังคมได้ ดังนั้นองค์ความรู้ต้องมีการทบทวนหลักสูตร ตำราอยู่สม่ำเสมอ ให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ |
| **Advance (Alignment)** - การติดตามรายงานผลกระทบ โดยผ่านกลไกการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา อย่างทันการณ์ | □ ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและ ผลการดำเนินการเพื่อรายงานผล ได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์  □ สร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อ การแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ทันการณ์ |  | - มีการตั้งคณะกรรมการติดตามผล มีการายงานต่อ ผบ.หน่วย และใช้เทคโนโลยีสื่อสารเพื่อติดตาม  - มีการกำหนดตัวชี้วัดและติดตาม |
| **Significance (Integration)** - การติดตามผลการดำเนินการและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม | □ ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิง  - ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ  - ยุทธศาสตร์ บก.ทท.  - ยุทธศาสตร์ชาติ  - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม  □ ส่วนราชการมีการติดตามตัววัด โดยมีการวิเคราะห์เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์และกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม |  | - มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของหน่วย เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ทันสมัย เป็นสากล และตอบสนองต่องานความมั่นคงของประเทศได้  - มีการทบทวนองค์ความรู้ และรายงานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ |

|  |  |
| --- | --- |
| **คะแนนเฉลี่ย หมวด 1** |  |

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์**

**2.1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - กระบวนการวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ  - แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ | □ หน่วยงานมีกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยคำนึงถึง ดังนี้  \* การมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย  \*ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  \*สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก |  | - กระบวนการวางแผนกลยุทธ์เป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจส่วนราชการทั้งระยะสั้น ระยะยาว  - วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน  - วางแผนยุทธศาสตร์โดยคำนึงถึง  - ประโยชน์สุขประชาชน  - รองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์การ/นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป  - แนวทาง/ช่องทางการสื่อสาร ถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ |
| **Advance (Alignment)** - แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต และแผนรองรับเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำเอาระบบดิจิทัลมาใช้) | □ การวิเคราะห์ความท้าทายและ การคาดการณ์การเปลี่ยนแปลง ในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการ ให้การบริการ การรับรู้ การเข้าถึง ของภาคสังคมและภาคประชาชน การวิเคราะห์ความท้าทายและ การคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลง ในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึง ของภาคส่วนต่างๆ  □ การกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง |  | * มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ความท้าทายและการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้การบริการ * มีแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ * มีแผนรองรับเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจจะเกิดจากการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้   (ขั้นตอนในการจัดทำยุทธศาสตร์  วิเคราะห์สภาพแวดล้อม ความท้าทาย จัดทำแผน แล้วนำไปสู่การสนองการเปลี่ยนแปลง โดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้) |
| **Significance (Integration)** - สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว | □ แผนยุทธศาสตร์ และแผนงานที่สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิง กลยุทธ์ใหม่ๆ เช่น  - มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับ การเปลี่ยนแปลง  - มีแผนการยกระดับการบริการให้รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา |  | - มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับ การเปลี่ยนแปลง  - มีแผนการยกระดับการบริการให้รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา |

**2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ/ยุทธศาสตร์ กห./ยุทธศาสตร์ บก.ทท.**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งการสร้างการเปลี่ยนแปลง | □ กำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการ และการเปลี่ยนแปลง  □ หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้  \* ระดับองค์การ  \* ระดับปฏิบัติการ  \* ระดับ บก.ทท. |  | * มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ/ยุทธศาสตร์ กห./ยุทธศาสตร์ บก.ทท. (ควรมีการประชุมระดับผู้บังคับบัญชา) ทุก นขต.สปท. ต้องมี |
| **Advance (Alignment)** - มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่เกิดกับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว | □ มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ/ยุทธศาสตร์ กห./ยุทธศาสตร์ บก.ทท.ทั้งระยะสั้นและ ระยะยาวในมิติต่าง ๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย |  | * การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย * มีหลักฐานความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ * มีการทำแผนระยะยาว โดยเฉพาะการพัฒนาคน มีการทบทวนสภาพแวดล้อม การกำหนดเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม |
| **Significance (Integration)** - มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและผลกระทบทั้งทางตรง ทางอ้อมที่ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ | □ วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้  □ วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบผลต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ |  | * วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบผลต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ |

**2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติไปยังทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก | □ แผนการดำเนินงาน/แผนการปฏิบัติการ มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน และมีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ที่ชัดเจน  แผนปฏิบัติการ  □ ถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การ  □ มีความชัดเจน และสื่อสารสู่ การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิผล |  | - มีแผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน สอดคล้องยุทธศาสตร์ทุกด้าน  - มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติไปยังทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก  - มีความชัดเจนในการสื่อสาร (การรับรู้ การให้บริการ และการเข้าถึง) ไปสู่การปฏิบัติ |
| **Advance (Alignment)** - แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และเน้นการเกิดประสิทธิภาพ (การทำน้อยได้มาก) และการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value) | แผนปฏิบัติการคำนึงถึง  □ ประสิทธิภาพควบคู่กับประสิทธิผล (การทำน้อยได้มาก)  □ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร การลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน  □ การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน |  | * เน้นการทำน้อยได้มาก และเน้นการนำเทคโนโลยีมาช่วย |
| **Significance (Integration)** - แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก และการใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อการประสานงานให้เกิดความสำเร็จ | แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ โดยพิจารณา  □ แผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังรองรับการเปลี่ยนแปลง  □ แผนการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความต้องการด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี  □ แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก |  | * มีแผนการพัฒนาบุคลากร พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร * มีแผนการใช้ทรัพยากร * วิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของหน่วยเป็นแผนงาน/โครงการใหม่ เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ DIGITAL NDSI ได้ |

**2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิผล**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การติดตามรายงานผลการดำเนินการตามแผน และการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลสู่สาธารณะ (Open by default) | หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้  □ หน่วยงานมีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว  □ หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ |  | - มีระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว  - รายงานสถานะการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้  - เตรียมการแก้ไขปัญหากรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้  - การรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะ |
| **Advance (Alignment)** - การคาดการณ์ของผลการดำเนินการตามแผน การแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Projection) | □ แผนมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้  - สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดทั้งในกรณีที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้  - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้  □ มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น  □ มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง |  | - มีการปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดทั้งในกรณีที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้  - มีการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้  - มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปี |
| **Significance (Integration)** -  การเตรียมการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอกและการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลาเชิงรุก อย่างมีประสิทธิผล (Proactive and effective) | □ ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการตามแผนโดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใดและจะส่งผลต่อการปฏิบัติการอย่างไร  □ มีการเตรียมความพร้อมและมีความคล่องตัวต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง  □ มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ |  | * มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ |

|  |  |
| --- | --- |
| **คะแนนเฉลี่ย หมวด 2** |  |

**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric) | □ หน่วยงานมีการดำเนินงานดังนี้  \* ค้นหา รวบรวม ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธี .....  \* วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  \* ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาจากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  | - นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการ (SIPOC MODEL) ที่แตกต่างกันโดยรวบรวมข้อมูลจาก  - ช่องทางต่าง ๆ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ แบบสอบถามความคิดเห็น การประชุมรวบรวมความคิดเห็นจากภายในองค์การ/ภายนอกองค์การ/เครือข่าย เป็นต้น  - ฐานข้อมูลของส่วนราชการ |
| **Advance (Alignment)** - การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิผล (Digital technology, Customer centric) | □ ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application หรือ Facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์) เพื่อ  - รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบ Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความ  - ค้นหาความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น |  | - ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application หรือ Facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์) เพื่อ  - รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบ Big Data |
| **Significance (Integration)** - การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอก (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต (Actionable policy solution) | □ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์การเพื่อ  - วิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  - วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น  - กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต |  | - มีนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต  - มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย |

## 3.2 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน | □ หน่วยงานมีการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการประเมิน ดังนี้  \* ความพึงพอใจ  \* ความผูกพัน  \* ความไม่พึงพอใจ |  | - มีประเมินความพึงพอใจ \*\*\* ความไม่พึงพอใจ\*\*\* และความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการณ์ พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่าง ๆ เป็นต้น |
| **Advance (Alignment)** - การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และแก้ปัญหาในเชิงรุก | □ นำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก |  | -นำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก |
| **Significance (Integration)** - การบูรณาการข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน กับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ | □ บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อ  - แก้ปัญหาความไม่พึงพอใจใน การให้บริการที่ดีขึ้น  - เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม |  | * บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ในรูปแบบดิจิทัล |

## 3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการ ที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | □ หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้  \* มีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง  \* มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ  \* มีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุก นขต./ทุกพื้นที่ |  | * มีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง * มีช่องทางการสื่อสาร ที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก * มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง |
| **Advance (Alignment)** - การสร้างนวัตกรรมการบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิผล(Customer groups and segments) | □ สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนอง  - ความต้องการภาพรวม  - ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้ |  | - สร้างนวัตกรรมการให้บริการ มีการแต่งตั้งคณะทำงาน มีการจัดทำคู่มือการให้บริการ สามารถสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มหรือไม่ |
| **Significance (Integration)** - การสร้างนวัตกรรมการบริการ ที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้(Personalized /Customized service) | □ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่  - มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ  - เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service)  □ การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ |  | * มีนวัตกรรมการให้บริการทางการศึกษาบน platform ใหม่ๆ |

**3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิผล | □ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ ดังนี้  \* มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่ายและหลากหลาย  \* มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ต่อผู้ร้องเรียน  \* เผยแพร่มาตรฐาน/กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะ |  | -มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้  - มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  - มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response)  -มีการเผยแพร่มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน  -ประสาน กพ.ทหาร ในการจัดทำเรื่องข้อร้องเรียน แต่ในเบื้องต้นอาจจะทำเป็นตู้ร้องเรียนไปก่อน |
| **Advance (Alignment)** - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองอย่างมีประสิทธิผล | □ มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ทันการณ์  □ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React) |  | * ต้องจำแนกประเภทข้อร้องเรียนและประสงค์การร้องเรียนก่อนการตอบสนอง (ต้องผ่านกระบวนการก่อน) * ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก * มีขั้นตอนการดำเนินงาน |
| **Significance (Integration)** - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาเพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน | □มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์  □ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน |  | -มีขั้นตอนในการนำเอาเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการร้องเรียน |

|  |  |
| --- | --- |
| **คะแนนเฉลี่ย หมวด 3** |  |

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้**

**4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การวางแผนและการรวบรวมข้อมูลและตัววัดทั้งในระดับปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient Use of Performance Measures) | □ มีการวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์  □ นำข้อมูลมาใช้ในการติดตาม การปฏิบัติงานและใช้สนับสนุน การทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น  □ มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล |  | * แผนที่ยุทธศาสตร์ * ระบบ PMIS รายบุคคล * ผังการถ่ายทอดตัวชี้วัดรายบุคคล * มีการพิจารณาฐานข้อมูลของ EA ทั้ง 7 ระบบหรือมากกว่า * มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล * มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ เป็นต้น * มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญ   เพื่อ   * ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร * การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ * การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน |
| **Advance (Alignment)** - ระบบการจัดการข้อมูล และสารสนเทศ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ และเอื้อให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิผล (Quality and availability of data and information) | □ ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และพร้อมใช้  □ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิผล |  | * ระเบียบ คำสั่งที่สอดคล้องกับเรื่องความปลอดภัยของเทคโนโลยี * การจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็น ดังนี้ * มีประสิทธิภาพ * มีความปลอดภัย (แผนการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์) * มีความน่าเชื่อถือ * มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย * สะดวกต่อผู้ใช้งาน |
| **Significance (Integration)** - การจัดให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานภายนอก รวมทั้งภาคประชาชนสามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Public data portal) | □ มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการและนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะโดยไม่ต้องร้องขอและในรูปแบบที่เข้าใจง่าย  □ การดำเนินการอยู่บนพื้นฐานการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประประชาชนอย่างสม่ำเสมอ |  | * ใช้ตัวชี้วัดที่ ๔ ความโปร่งใส * ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ |

**4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อการแก้ปัญหาในกระบวนการต่างๆ ในส่วนราชการ | □ มีกลไกในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหา  □ มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมายเพื่อนำไปแก้ใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน |  | มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในทุกระดับในส่วนราชการ  \*เตรียมข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ได้  \*วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย  \*นำข้อมูลที่เปรียบเทียบแล้วปรับปรุงกระบวนการต่อไป |
| **Advance (Alignment)** - การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์ | □ นำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น  □ นำไปแก้ปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์ (Pro-active) |  | -นำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา  -คาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น |
| **Significance (Integration)** - การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัวชี้วัดที่รวบรวมเชื่อมโยงในทุกระดับในส่วนราชการ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ และสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้ | □ การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัวชี้วัดที่รวบรวมในส่วนราชการเพื่อเชื่อมโยงค้นหาสาเหตุของปัญหาแก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์  □ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันถ่วงทีและสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้ |  | -มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัวชี้วัดที่รวบรวมในส่วนราชการเพื่อเชื่อมโยงค้นหาสาเหตุของปัญหา  -แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์  -มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ |

**4.3 การใช้ความรู้ และสติปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - กระบวนการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอดการพัฒนาของส่วนราชการ | □ กระบวนการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ  □ นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปทำประโยชน์ต่อยอด การเรียนรู้ภายในหน่วยงาน |  | -ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ บูรณาการใช้ให้เกิดประโยชน์ และจัดเก็บเป็นระบบฐานข้อมูล มีการจัดการและถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ นำไปสู่การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน แนวทางการปฏิบัติ |
| **Advance (Alignment)** - มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ นอกส่วนราชการเพื่อการแก้ไขปัญหา และสร้างนวัตกรรม | □ กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ จากภายนอกองค์การ  □ นำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม |  | -มีการนำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม |
| **Significance (Integration)** - มีการวิเคราะห์และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศ และผลลัพธ์ที่ดีสู่การบรรลุยุทธศาสตร์และการบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น | □ การนำองค์ความรู้ไปใช้ใน การแก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)  □ การพัฒนาองค์ความรู้จนเกิด การสร้างมาตรฐานใหม่หรือรูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน |  | -มีการนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) |

**4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบและมีตัววัดการบรรลุตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Planning of digitalization) | □ การจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัลการจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบ การทำงานและการรวบรวมข้อมูล มาเป็นระบบดิจิทัล  □ มีตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ (รวมทั้ง การพัฒนาระบบการจัดการข้อมูล เพื่อรองรับการเชื่อมต่อของข้อมูลกับส่วนราชการอื่นตามภาระหน้าที่) |  | * มีแผนงานในการรองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบดิจิทัล * ข้อมูลในระบบดิจิทัล จะเป็นข้อมูลที่มีการปรับรูปแบบให้เป็นข้อมูลเชิงวิเคราะห์ * ROADMAP DIGITAL * มีระบบ EA 7 ระบบโดยสมบูรณ์ * มีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการเพี่อเข้าสู่ EA ในปี 63 * มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการเป็นฐานข้อมูลที่เป็นตาราง เพื่อนำไปลงในระบบ EA ต่อไป |
| **Advance (Alignment)** - มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ที่มีประสิทธิผล (Cybersecurity and BCM) | □ การวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล  □ การวางแผนการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์  □ การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล และการปฏิบัติการบน ไซเบอร์ พร้อมทั้งแผนรองรับ |  | -แผนการ รปภ. ของหน่วย ระบบสารสนเทศ  -แผนป้องกันความเสี่ยงระบบไซเบอร์  -การตอบสนองรายงานของผู้ใช้ |
| **Significance (Integration)** - การใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ลดต้นทุน และการรายงานผลได้ทันการณ์ และมีประสิทธิผล (Efficiency and effectiveness) | การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานทึ่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน  □ ลดต้นทุน  □ ติดตามงานอย่างรวดเร็ว  □ การสร้างนวัตกรรมการบริการ  □ การเชื่อมโยงข้อมูล |  | - การรายงานแบบ real time  - การพัฒนา Mobile Application  (การจองรถแบบ online) |

|  |  |
| --- | --- |
| **คะแนนเฉลี่ย หมวด 4** |  |

**หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร**

**5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และการจัดวางคนไปยังตำแหน่งงานที่ตรงกับความถนัดและความต้องการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ โดยคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของประชาชน | □ ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเหมาะสม  □ การรับบุคลากรเข้ามาทำงานต้องเป็นการนำบุคลากรไปอยู่ที่ตำแหน่งที่เหมาะสม ได้ใช้ความรู้และประสบการณ์ อย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงที่สุดต่อองค์การ และตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน |  | * แผนการบรรจุกำลังพลประจำปี * ต้องพิจารณาคุณสมบัติท้ายอัตรา * ควรมีการกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับบรรจุกำลังพล * ควรมีการปรับปรุงคุณสมบัติท้ายอัตรา กำหนดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละตำแหน่ง * มีการเปิดช่องทางในการประกาศตำแหน่งให้มีความโปร่งใส |
| **Advance (Alignment)** - การประเมินประสิทธิผลการทำงานและเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทุกกลุ่มสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท และทำงานให้มีประสิทธิภาพสูง ตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ประชาชน  (High Performance) | □ ระบบการประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มมีความชัดเจน โปร่งใส  □ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเองและพัฒนาความสามารถของตนในระยะยาว  □ มีกลไกในการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ และมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง |  | * ต้องมีระบบประเมินผลการทำงานของกำลังพล * มีการวางแผนการทำงานของกำลังพล (แผนบรรจุกำลังพลของหน่วย) * มีการประเมินผลการทำงานของกำลังพล * มีการเสนอความต้องการในการพัฒนาความสามารถกำลังพล * กลไกในการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความจูงใจโดยการใช้ระบบการประเมิน PMIS (capture หน้าจอระบบ PMIS) |
| **Significance (Integration)** - นโยบายการจัดการด้านบุคลากรสนับสนุนการทำงานที่มีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน | □ การบูรณาการงานบริหารบุคลากรกับการปรับปรุงการทำงานของทุกๆ กระบวน ให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง  □ นโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและการทำงานเป็นทีม  □ การจัดการด้านบุคลากรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานใน แนวระนาบกับหน่วยอื่นๆ |  | * การสร้างนวัตกรรม เช่น EA ต้องดันให้เกิดเพื่อให้ขับเคลื่อนต่อไปได้ (แผนภาพ EA และระบบออนไลน์ของหน่วย) * ทุกระบบควรมีระบบประเมินผลและวิเคราะห์ * การปฏิบัติงานด้านไซเบอร์จะมีการแต่งตั้ง นายทหารรักษาความปลอดภัย |

**5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| Basic (A&D) - สภาพแวดล้อมในการทำงานที่● ปลอดภัย● สนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ● คล่องตัว● ร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล | การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Conducive Environment)  □ ปลอดภัย  □ มีประสิทธิภาพ  □ เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย  □ เอื้อให้เกิดนวัตกรรม |  | * การเข้า-ออกสถานที่ทำงาน ความปลอดภัย เรื่องการติดบัตร * การดูแลสุขภาพของบุคลากร ได้แก่ นโยบายการออกกำลังกาย การตรวจสุขภาพประจำปี การตรวจสุขาภิบาล การตรวจกิจกรรม 5 ส. * การสนับสนุนอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่รวดเร็ว เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศด้านกำลังพล Mobile IPAD * เพิ่มข้อมูลฐานกำลังพลของ สปท. * ตอบสนองแบบ real time เช่น การแจ้งผลคะแนนผ่านทาง RTARF mail |
| **Advance (Alignment)** - สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ (Empower) กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา เพื่อบรรลุแผนงานหลักขององค์กร | ส่วนราชการควรสร้าง สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากร  □ มีความรับผิดชอบ  □ กล้าตัดสินใจ  □ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา  □ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ |  | -ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน EA ของ สปท. 7 ระบบ |
| **Significance (Integration)** - การทำงานที่เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัว และสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก เพื่อนำไปสู่แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนอย่างมีประสิทธิผล | □ มีการทำงานเป็นทีมภายในองค์การ  □ มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา |  | * มีการทำงานเป็นทีมภายในองค์การ * ทีมที่ทำงานด้าน IT มีคำสั่งจัดตั้งคณะทำงาน IT ของ สปท. * ผลประชุม |

**5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ | □ การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ คือ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐาน  □ เปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ |  | * สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มืออาชีพ * เพิ่มช่องทางในการรับความคิดเห็น และมีคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียน * มีการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจทิศทางของกองทัพและปลูกฝังค่านิยมหลักของ บก.ทท.   \*แผนปฏิบัติราชการในกลุ่มงานที่ ๑ การปลูกฝังกำลังพลให้ยึดมั่นในค่านิยมหลัก การเป็นทหารอาชีพ จงรักภักดี กล้าหาญ ทำงานเป็นทีม  - การจัดให้มีนายทหารพี่เลี้ยง  การเปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่ม และสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ โดยมีการจัดสัมมนาทางวิชาการ+กีฬา การจัดทำแนวทางการพัฒนาความมั่นคงทางทหาร |
| **Advance (Alignment)** - การค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การ | □ มีระบบการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร  □ นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ของบุคลากรมาใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรเกิด ความผูกพัน และเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี  □ มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ |  | * จัดทำแบบสอบถามความผาสุกและความผูกพันขององค์การ (เดิมอยู่ในCell9) แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเรียน ผบ.สปท. * การสัมมนากำลังพลภายในหน่วย |
| **Significance (Integration)** - การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของ ให้แก่บุคลากร (Public Entrepreneurship) และร่วมมือเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน | □ สร้างวัฒนธรรมการทำงาน ที่มุ่งเน้นความคล่องตัวและการมีประสิทธิภาพสูง  □ ส่งเสริมการแก้ปัญหาเชิงรุก  □ สร้างแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นหลัก |  | -การประชุม Morning Brief ประจำสัปดาห์  -มีการประเมินความพึงพอใจ |

**5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - ระบบการพัฒนาบุคลากรที่สร้างคนให้มี    **●** คุณธรรม จริยธรรม   **●** มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา   **●** ทักษะด้านดิจิทัล และความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง | การพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆที่ครอบคลุมเรื่อง  □ ความรู้ความสามารถในการทำงาน และการแก้ปัญหา  □ คุณธรรม จริยธรรม  □ ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล |  | * กำลังพลต้องมีความรู้เรื่องดิจิทัล * สร้างองค์ความรู้ออกมาเป็นการจัดการความรู้ (KM) * สนับสนุนให้กำลังพลศึกษาอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีมากขึ้น * สนับสนุนทุนการศึกษา * คุณธรรมเรื่องการใช้สื่อโซเชียล * จัดกำลังพลให้เข้ารับการศึกษาตามหลักสูตรแนวทางรับราชการ |
| **Advance (Alignment)** - ระบบการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูน สั่งสมทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะหลักและการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ | □ มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์  □ แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์การ ทั้งทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน |  | -แผนพัฒนาหลักสูตรครูทหาร เพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีในการสอน  -กำหนดเกณฑ์ความรู้ความเข้าใจทักษะด้านอิจิทัล  -แผนพัฒนาบุคลากร |
| **Significance (Integration)** - ระบบการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีทักษะสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจและมีความคิดในเชิงวิกฤติ พร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (Fluid Intelligence/Complex problem solving) | □ การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย  □ การพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มี ความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิกฤต (Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน |  | -แก้ปัญหาได้ มีระบบประเมินอาจารย์โดยบุคคลอื่นที่ไม่ใช่นักเรียน  การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เน้นการคิดเชิงวิกฤต และการตัดสินใจ |

|  |  |
| --- | --- |
| **คะแนนเฉลี่ย หมวด 5** |  |

**หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**

**6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน  รวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการ(Cross-boundary process) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด | □ แนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงาน(ที่เป็น core function ของหน่วย) ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design)เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม  □ มีการวิเคราะห์รอยต่อระหว่างกระบวนการที่ข้ามส่วนราชการ การประสานงานในกระบวนการ ที่ต้องผ่านหลายส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผล |  | - หน่วยงานออกแบบ กระบวนการได้จากพันธกิจและSIPOC MODEL มีการออกแบบกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดที่สำคัญ โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)  - เขียน flowchart ก่อน แล้วเปรียบเทียบระบบเก่ากับใหม่  - มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น  \* จัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  \* จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  \* ระบุรายชื่อของกระบวนการที่ได้ออกแบบโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ |
| **Advance (Alignment)** - มีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย และข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผล | □ การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย  □ การติดตามควบคุมกระบวนการโดยการใช้ข้อมูลร่วมกับเครือข่ายจากภายนอก |  | -มีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น   * มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล * มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการเชื่อมโยงกัน   -ระบุกระบวนการ และข้อมูลที่ แลกเปลี่ยน/เชื่อมโยงกัน ได้แก่ |
| **Significance (Integration)** - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว ฉับไว และตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Operational excellence) | □ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว  □ มีการวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ผลการดำเนินงาน เพื่อออกแบบกระบวนการทำงานให้ตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ |  | -มีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในรูปแบบ เช่น  \* single window  \* one stop service  -มีคู่เทียบ เทียบเคียงกับระบบอื่น |

**6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการติดตาม และปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน | □ มีการบริหารจัดการกระบวนหลัก และกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ  □ กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ  □ มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น |  | * มี SIPOC MODEL วิเคราะห์ และนำเรียน ผบ.หน่วย * มีการขออนุมัติการปรับปรุงกระบวนการ * มีการประชุมเพื่อพิจารณาการปรับปรุง * ทบทวน ปัญหา อุปสรรค และตัวชี้วัดของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน * ปรับปรุงกระบวนการโดยการลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 – 50 ของกระบวนการหลัก ได้แก่.........   กระบวนการสนับสนุน ได้แก่....... |
| **Advance (Alignment)** การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ - กระบวนการหลัก - กระบวนการสนับสนุน - การบริการประชาชน - ความสะดวกและการสื่อสาร | มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ให้เกิดขึ้นใน  □ กระบวนหลัก  □ กระบวนการสนับสนุน  □ การบริการประชาชน  □ ความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร |  | * ในรอบปีที่ผ่านหน่วนงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ จำนวน............................................... * Web application ไม่ใช่การลงข้อมูล แต่เป็นการเชื่อมโยงข้อมูลแบบใหม่ |
| **Significance (Integration)** - การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และการแก้ไขปัญหาในเชิงกระบวนการระดับองค์การ จนเกิดความเป็นเลิศ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคธุรกิจ (Public value) | □ การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ  □ การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่าน Government Lab หรือการใช้แนวคิดการออกแบบ(Design Thinking) |  | * ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่นำมาใช้ในกระบวนการและสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้   ได้แก่ .........................................................................................................................   * บูรณาการอาจารย์และองค์ความรู้ |

**6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างความมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในทรัพยากรต่างๆที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม | □ มีการวิเคราะห์ต้นทุน และ การลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม  □ มีการวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว |  | - ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการ ดังนี้  \*กระบวนการหลัก...........  \* กระบวนการสนับสนุน........  - นำผลการทบทวนมากำหนดแผนและเป้าหมายในการลดต้นทุน/เพิ่มผลิตภาพของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนโดยมีเป้าหมายในการลดต้นทุน ดังนี้  \* เป้าหมายระยะสั้น ได้แก่.......  \* เป้าหมายระยะยาว ได้แก่......  \*\*\*\* มีการนำผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ มากำหนดนโยบายในการลดต้นทุน หรือต้นทุนเท่าเดิมเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น |
| **Advance (Alignment)** - นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จาก    - นโยบายการลดต้นทุน    - การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย    - แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน | □ การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน  □ การติดตามผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ |  | - มีแนวทางในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น  \* การกำหนดนโยบาย มาตรการในการลดต้นทุน  \* การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อการลดต้นทุน/เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน  \* การแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน  -การนำแผนการลดต้นทุนไปปฏิบัติ |
| **Significance (Integration)** - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนวัตกรรมในการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ | □ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน  □ การใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน |  | -มีการนำ IT มาใช้ในกระบวนการทำงานและให้บริการเพื่อลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ |

**6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์**

| **ระดับการดำเนินการ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการประเมิน** | **คำอธิบายผลการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basic (A&D)** - การติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลัก และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  - การติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ภายในของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | □ มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่าง ๆ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุขและสาธารณภัย เป็นต้น  □ มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ในมิติต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ |  | * มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน * มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ติดตามควบคุมและระบบรายงานผล * มีแบบสอบถามการติดตามคุณภาพผลการศึกษาของนักเรียนที่จบการศึกษาไปแล้ว * มีระบบการควบคุมกระบวนการย่อย |
| **Advance (Alignment)** - การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์การโดย    - การจัดการความเสี่ยง    - การติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูลทั้งในเชิงป้องกันและเชิงรุก และ    - การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน  ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการและนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที | □ การติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที  □ การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพรู้  □ มีการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินตลอดจน การเตรียมตัวล่วงหน้า  เพื่อลดความเสียหาย |  | - การวิเคราะห์ข้อมูลของฐานข้อมูลหนึ่ง บูรณาการกับอีกฐานข้อมูลหนึ่ง เพื่อนำไปกำหนดเป้าหมาย และหาช่องโหว่ของข้อมูล แล้วนำช่องโหว่นั้นมาศึกษาความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ตั้งเป็นมาตรการที่จะปิดช่องโหว่นั้น  - มีแผนรองรับฉุกเฉิน |
| **Significance (Integration)** - การประสานงานและ บูรณาการของกระบวนการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม ตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม | □ มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อ การบรรลุยุทธศาสตร์  □ มีการตอบสนองยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม |  | * มีการวิเคราะห์ผลกระทบ เช่น ผลกระทบต่อการปรับปรุงหลักสูตร เนื่องจากโลกเปลี่ยนแปลงไว อาจทำให้หลักสูตรที่มีอยู่ล่าสมัย |

|  |  |
| --- | --- |
| **คะแนนเฉลี่ย หมวด 6** |  |

ลงชื่อ .............................................. ผู้ประเมิน

(..............................................)