**แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง**

**หมวด 1 การนำองค์การ**

|  |
| --- |
| * 1. ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน
 |
| 1.1.1 ระบบการนำองค์การของผู้บริหาร |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □ผู้บริหารมีวิธีการกำหนดทิศทางขององค์การ รองรับพันธกิจปัจจุบัน |  |
| Advance | □ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้าน..................................................................................เรื่อง................................................................................. |  |
| Significance | □ทิศทางองค์การที่กำหนดเป็น ดังนี้oได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวกเชิงลบทั้งทางตรงและทางอ้อมเช่น….........................................o สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม) เช่น................................................................................... |  |

- 2 -

|  |
| --- |
| * 1. ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน
 |
| 1.1.2 การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดดังนี้o การมุ่งเน้นพันธกิจo การปรับปรุงผลการดำเนินการo การเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล |  |
| Advance | □ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยวิธีการ.................................... |  |
| Significance | □ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ดังนี้oเกิดนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การเช่น............................................................................................................oการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เช่น................................ |  |

- 3 -

|  |
| --- |
| * 1. ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน
 |
| 1.1.3 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความทั่วถึง รวดเร็วและทันการณ์ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์นโยบายเป้าหมายสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องในลักษณะสำคัญองค์การ (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดการรับรู้เข้าใจและร่วมมือกันในการดำเนินการจนเกิดผลสำเร็จ |  |
| Advance | □ผู้บริหารมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบการตัดสินใจที่สำคัญ (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดผลดังนี้oความทั่วถึงโดยวิธีการ............................................................oความรวดเร็วโดยวิธีการ................................................................ |  |
| Significance | □ผู้บริหารมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง (ทั้งภายในและภายนอก) เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันการณ์และมีประสิทธิผลโดยมีผลสำเร็จที่สำคัญจากการสื่อสารที่รวดเร็วทั่วถึงและทันการณ์ (ยกตัวอย่างกรณีการสื่อสารที่รวดเร็วทันการณ์ที่นำมาสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที) เช่น………………………………………………………………………………………... |  |

- 4 -

|  |
| --- |
| * 1. การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส
 |
| 1.2.1ผู้บริหารสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานเป็นองค์การด้านความโปร่งใส |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้หน่วยงานเป็นองค์การที่มีความโปร่งใสดังนี้o กำหนดนโยบายด้านความโปร่งใสo กำหนดมาตรการ/แนวทางในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงานo มีมาตรการในการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |  |
| Advance | □มีการกำหนดมาตรการเชิงรุกในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเช่นo มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเช่น …..................................................................oการนำเครือข่ายมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานเช่น……………….oการกำกับติดตามการดำเนินงานเพื่อป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใสเช่น…...........................................................................oอื่นๆระบุ ............................................................................... |  |
| Significance | □ผู้บริหารเป็นต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเช่น ...........................................................................................................□หน่วยงานมีวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสเช่น ....................................................(ให้อธิบายวัฒนธรรมดังกล่าว) |  |

- 5 -

|  |
| --- |
| * 1. การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส
 |
| 1.2.2การติดตาม  |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □มีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามด้านการป้องกันการทุจริตและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน |  |
| Advance | □มีการติดตามทบทวนทุกปีเกี่ยวกับดังนี้o ประสิทธิผลของมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใสo ตัวชี้วัดด้านการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส |  |
| Significance | □มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อกำกับการดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส่ในการปฏิบัติงานเช่น..................................................................................................... |  |

- 6 -

|  |
| --- |
| 1.2การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส |
| 1.2.3 การจัดการเรื่องราวร้องเรียน  |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □หน่วยงานมีข้อร้องเรียน/การทักท้วงจากสาธารณะและสามารถตอบสนองกลับ/ชี้แจงได้ทันท่วงที |  |
| Advance | □ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานไม่เคยถูกร้องเรียน/ทักท้วงจากสาธารณะเกี่ยวกับกับทุจริตและความโปร่งใสในการดำเนินงาน |  |
| Significance | □หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้เช่น .............................................................................................. |  |

- 7 -

|  |
| --- |
| 1.3การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □มีกลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่าย (ภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือท้องถิ่นจากองค์การภายนอก) เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน กลไก/แนวทางดังกล่าว คือ............................................................................................................................................................................. |  |
| Advance | □มีการดำเนินการร่วมกับเครือข่าย (ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ตั้งเป้าหมายในการดำเนินการ) เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาผลผลิต บริการ มาตรการต่างๆ โดยมีผลงาน/โครงการ/นโยบาย/มาตรการที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่าย เช่น........................................................ และเครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่........................................................................................... |  |
| Significance | □มีผลงานที่โดดเด่นที่เป็นนวัตกรรมอันเกิดจากการดำเนินการร่วมกับเครือข่าย จนสามารถแก้ไขปัญหา ที่ยุ่งยากซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และสร้างคุณค่ากับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การ และประเทศ เช่น ○นวัตกรรมเชิงนโยบาย คือ.............................................................○ นวัตกรรมการให้บริการ คือ…………………………………………………..○นวัตกรรมเชิงกระบวนการ คือ......................................................○ อื่น ๆ (ระบุ)................................................................................... |  |

- 8 -

|  |
| --- |
| 1.4 การคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □มีการวิเคราะห์และกำหนดผลกระทบเชิงลบดังนี้○มีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบการวิเคราะห์ความเสี่ยงของการดำเนินโครงการกระบวนการและยุทธศาสตร์ที่อาจส่งผลต่อเศรษฐกิจ /สังคม/สิ่งแวดล้อม/ สาธารณสุข○มีการกำหนดมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจ /สังคม /สิ่งแวดล้อม/ สาธารณสุขที่อาจเกิดขึ้น) |  |
| Advance | □หน่วยงานมีการใช้ประโยชน์ของเครือข่ายเฝ้าระวังติดตามผลกระทบเชิงลบก่อให้เกิดการแก้ปัญหาได้ทันการณ์โดยมีเครือข่ายในการป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบในวงกว้างได้แก่ ………………......................................................................................... |  |
| Significance | □มีผลงานที่โดดเด่นที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและส่งผลกระทบที่ดีต่อด้านเศรษฐกิจ/ สังคม/สิ่งแวดล้อม/สาธารณสุขได้แก่……….......................................................................................... |  |

หมายเหตุ ให้แต่ละหมวดประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง โดยประเมินตามระดับการพัฒนา (ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ อยู่ระหว่างการดำเนินการ ดำเนินการได้ในระดับ Basic ระดับ Advance และระดับ Significance) หากมีการดำเนินการให้ใส่เครื่องหมาย ☑ ในแนวทางการดำเนินการและอธิบายผลการดำเนินการ

 - กรณีหมวดเลือกว่าดำเนินการอยู่ในระดับ Basic ต้องมีการดำเนินการครบถ้วนในระดับ Basic

 - กรณีหมวดเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Advance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic และ Advance

 - กรณีหมวดเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Significance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic Advance และ Significance

**- 9 -**

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์**

|  |
| --- |
| 2.1แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายสร้างนวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □หน่วยงานมีกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างคุณค่าต่อประชาชนโดยคำนึงถึงดังนี้o การมีส่วนร่วมของบุคลากรเครือข่ายo ประโยชน์/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียoสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเช่น ........................ |  |
| Advance | □หน่วยงานมียุทธศาสตร์และแผนงานที่ตอบสนองดังนี้o ความท้าทายในด้านพันธกิจการปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและบุคลากรo การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต |  |
| Significance | □หน่วยงานมียุทธศาสตร์และแผนงานที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสร้างโอกาสและส่งเสริมการพัฒนาประเทศเช่นo มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานo มีแผนการยกระดับการให้บริการที่รวดเร็วฉับไวต้นทุนต่ำเข้าถึงได้ง่ายทุกที่ทุกเวลาoอื่นๆ(ระบุ)............................................................................ |  |

- 10 -

|  |
| --- |
| 2.2เป้าหมายสอดรับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดทั้งในระยะสั้นและระยะยาวดังนี้o ระดับองค์การo ระดับปฏิบัติการo ระดับประเทศ |  |
| Advance | □หน่วยงานมีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติโดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ดังนี้(ยกตัวอย่าง 5 ตัวชี้วัด)1. ......................................................................................................2 ....................................................................................................3. ......................................................................................................4.......................................................................................................5. ...................................................................................................... |  |
| Significance | □หน่วยงานมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จผลกระทบทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจสังคมสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและสามารถปรับแผนได้หากเกิดการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่างๆโดยเฉพาะแนวโน้มการพัฒนาเทคโนโลยีในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานโดยมีแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเช่น ................................................. |  |

- 11 -

|  |
| --- |
| 2.3แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □แผนการดำเนินงาน/แผนการปฏิบัติการมีความครอบคลุมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้านและมีการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน |  |
| Advance | □แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการมีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล(ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุนเพิ่มความรวดเร็วและสร้างคุณค่าต่อประชาชนโดยใช้วิธีการเช่นoใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการได้แก่........................................oการปรับปรุงกระบวนการลดการทำซ้ำและความผิดพลาดได้แก่.........................................oการใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงานได้แก่ .............oอื่นๆ (ระบุ)........... |  |
| Significance | □แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการสนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์โดยo แผนฯมีการบูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากาลังo แผนฯรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีo แผนฯเอื้อต่อการสร้างเครือข่ายความร่วมมือของทุกภาคส่วน□มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการดาเนินงานร่วมกับเครือข่ายและมีการใช้ข้อมูลร่วมกันในการปฎิบัติงาน |  |

- 12 -

|  |
| --- |
| 2.4การติดตามและแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้□หน่วยงานมีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว□หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ |  |
| Advance | □หน่วยงานมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผนและทบทวนแผนเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงโดยมีระบบงานหรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการคาดการณ์ได้แก่.................... |  |
| Significance | □หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุกเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) เช่น............. |  |

หมายเหตุ ให้แต่ละหมวดประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง โดยประเมินตามระดับการพัฒนา (ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ อยู่ระหว่างการดำเนินการ ดำเนินการได้ในระดับ Basic ระดับ Advance และระดับ Significance) หากมีการดำเนินการให้ใส่เครื่องหมาย ☑ ในแนวทางการดำเนินการและอธิบายผลการดำเนินการ

 - กรณีหมวดเลือกว่าดำเนินการอยู่ในระดับ Basic ต้องมีการดำเนินการครบถ้วนในระดับ Basic

 - กรณีหมวดเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Advance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic และ Advance

 - กรณีหมวดเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Significance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic Advance และ Significance

- 13 -

**หมวด3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

|  |
| --- |
| 3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □หน่วยงานมีการดำเนินงานดังนี้o ค้นหารวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยวิธีo วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียo ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาจากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |
| Advance | □หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหาและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้สนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ๆเทคโนโลยีที่ใช้ได้แก่................................................................ |  |
| Significance | หน่วยงานได้ดำเนินการ ดังนี้□มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายเชิงรุกยกตัวอย่างนโยบายเชิงรุกที่เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วยเสีย………………………….□มีการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น |  |

- 14 -

|  |
| --- |
| 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □หน่วยงานมีการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมีการประเมินดังนี้o ความพึงพอใจo ความผูกพัน |  |
| Advance | □หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุกเช่น................. |  |
| Significance | □หน่วยงานมีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่นๆได้แก่..............มาเพื่อใช้ประโยชน์และพัฒนาในด้านต่างๆเช่นo การกำหนดแผนยุทธศาสตร์o สร้างนวัตกรรมในการบริการoอื่นๆ (ระบุ) ……….. |  |

- 15 -

|  |
| --- |
| 3.3การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่างและสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้o มีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องo มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพoมีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่ได้แก่ ………………......................................................................................... |  |
| Advance | □มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service)ได้แก่ ............... (ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ) |  |
| Significance | □มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/Customer Service)ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ................................................................................................................................. |  |

- 16 -

|  |
| --- |
| 3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบดังนี้o มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่ายและหลากหลายต่อผู้ร้องเรียนo มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจนเข้าใจง่ายo เผยแพร่มาตรฐาน /กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะ |  |
| Advance | หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้□มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูล□มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนทันที□มีระบบการติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking)ได้อย่างรวดเร็วอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยใช้ระบบ………………...... |  |
| Significance | หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้□มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้และวิเคราะห์สาเหตุนำมาแก้ปัญหาในเชิงรุกเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อยหรือร้องเรียนซ้ำ□ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน |  |

- 17–

หมายเหตุ ให้แต่ละหมวดประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง โดยประเมินตามระดับการพัฒนา (ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ อยู่ระหว่างการดำเนินการ ดำเนินการได้ในระดับ Basic ระดับ Advance และระดับ Significance) หากมีการดำเนินการให้ใส่เครื่องหมาย ☑ ในแนวทางการดำเนินการและอธิบายผลการดำเนินการ

 - กรณีหมวดเลือกว่าดำเนินการอยู่ในระดับ Basic ต้องมีการดำเนินการครบถ้วนในระดับ Basic

 - กรณีหมวดเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Advance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic และ Advance

 - กรณีหมวดเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Significance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic Advance และ Significance

- 18 -

**หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้**

|  |
| --- |
| 4.1 **การกำหนดตัววัดและการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ** |
| 4.1.1 การกำหนดตัววัดและสารสนเทศที่สำคัญ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้□มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญเช่นตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการเป็นต้น□มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อo ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารo การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่o การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน |  |
| Advance | □การจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็นดังนี้o มีประสิทธิภาพo มีปลอดภัยo มีความน่าเชื่อถือo มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัยo สะดวกต่อผู้ใช้งาน |  |
| Significance | □ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ |  |

- 19 -

|  |
| --- |
| 4.1 **การกำหนดตัววัดและการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ** |
| 4.1.2การนำเทคโนโลยีมาใช้ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามตัววัดและจัดเก็บสารสนเทศที่สำคัญเช่น………………………………………………………..…... |  |
| Advance | หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้□มีแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบดิจิทัล□ข้อมูลสารสนเทศอยู่ภายใต้ platform เดียวกันเพื่อให้สะดวกต่อผู้ใช้ทุกกลุ่ม |  |
| Significance | □หน่วยงานมีการเชื่อมต่อฐานข้อมูลกับส่วนกลางหรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบบูรณาการ |  |

- 20 -

|  |
| --- |
| 4.2 **การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน** |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมายรวมทั้งมีกลไกที่ใช้ในการติดตามงานเพื่อแก้ไขปัญหาของกระบวนการต่างๆในหน่วยงาน |  |
| Advance | หน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้□มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและนำไปแก้ไขปัญหาในระดับองค์การ/ยุทธศาสตร์เช่น ………..........................□มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ |  |
| Significance | หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้□มีการวิเคราะห์เชื่อมโยงสาเหตุและคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที□มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการวิเคราะห์เชื่อมโยงสาเหตุและคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อลดความเสี่ยง |  |

- 21 -

|  |
| --- |
| 4.3 การจัดการความรู้และการสร้างองค์ความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □มีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวมวิเคราะห์เผยแพร่) อย่างเป็นระบบเช่นo มีการรวบรวมเป็นคู่มือหรือเอกสารo มีการจัดทำเป็นฐานข้อมูลo มีการจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติoอื่นๆ (ระบุ) ...... |  |
| Advance | □มีกระบวนการรวบรวมวิเคราะห์และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้จากภายนอกโดยเชื่อมโยงกับ .................□หน่วยงานมีการประยุกต์ใช้สารสนเทศและองค์ความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมเช่น ................... |  |
| Significance | □มีการวิเคราะห์รวบรวมและเชื่อมโยงองค์ความรู้เพื่อนาไปใช้ในการแก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) หรือสร้างมาตรฐานใหม่จนนำไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติของหน่วยงานอื่นโดยมีผลงานที่โดดเด่นเช่น ….............. |  |

- 22 -

|  |
| --- |
| 4.4การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัลและมีประสิทธิภาพ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | มีการดำเนินการเช่น□มีการวิเคราะห์กระบวนการและโอกาสในการพัฒนารูปแบบการทำงานและการเตรียมทรัพยากร (ระบบบุคลากรงบประมาณเครื่องมือฯลฯ) เพื่อพร้อมรับการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล□มีแผนและตัวชี้วัดในการรวบรวมและการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศโดยใช้ระบบดิจิทัล□มีแผนการและตัวชี้วัดรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นระบบดิจิทัล เช่นแผนดิจิทัลของหน่วยงานแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ |  |
| Advance | □มีแผนบริหารความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดแผนป้องกัน/การรับมือระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานเพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องมีเสถียรภาพมั่นคงปลอดภัยโดยมีการดำเนินการเช่นo รองรับต่อภัยพิบัติ/สถานการณ์ฉุกเฉิน (Backup and IT Contingency Policy)o ป้องกันระบบฐานข้อมูลและปฏิบัติการบนไซเบอร์ |  |

- 23 -

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Significance | □หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทางานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักส่งผลให้หน่วยงานมีผลสัมฤทธิ์เช่นo การลดต้นทุนระบุเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ได้แก่ ................oยกระดับประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการองค์การระบุเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ได้แก่......oยกระดับประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน/บริการระบุเทคโนโลยีดิจิทัลที่นามาใช้ได้แก่......oอื่นๆระบุ....... |  |

หมายเหตุ ให้แต่ละหมวดประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง โดยประเมินตามระดับการพัฒนา (ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ อยู่ระหว่างการดำเนินการ ดำเนินการได้ในระดับ Basic ระดับ Advance และระดับ Significance) หากมีการดำเนินการให้ใส่เครื่องหมาย ☑ ในแนวทางการดำเนินการและอธิบายผลการดำเนินการ

 - กรณีหมวดเลือกว่าดำเนินการอยู่ในระดับ Basic ต้องมีการดำเนินการครบถ้วนในระดับ Basic

 - กรณีหมวดเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Advance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic และ Advance

 - กรณีหมวดเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Significance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic Advance และ Significance

- 24 -

**หมวด5 การมุ่งเน้นบุคลากร**

|  |
| --- |
| 5.1 **การกำหนดตัววัดและการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ** |
| 5.1 การจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรที่หน่วยงานจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ เพื่อตอบสนองต่อบทบาทภารกิจยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคต□มีการวางแผนกำลังคนเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อบทบาทภารกิจและยุทธศาสตร์ที่มีในปัจจุบัน |  |
| Advance | □มีการนำผลการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังคน เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต□มีระบบการประเมินผลบุคลากรด้านการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส□ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา และกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตน |  |
| Significance | □มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคลากร ส่งเสริมด้านต่างๆ จากผู้บริหาร จนเกิดผล ดังนี้ :oการเสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจo การส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้บุคลากร ริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สอบรับกับภารกิจและความท้าทายในปัจจุบัน |  |

- 25 -

|  |
| --- |
| 5.2ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □มีการสร้างบรรยากาศการทำงานทั้งทางกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัวสามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์การ ดังนี้oด้านสุขภาพอนามัยo ด้านความปลอดภัยoปรับปรุงสถานที่ทำงานoSmart office (มีการนำเทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกภายในองค์การ)oการสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพสูง□มีการจัดสรรทรัพยากรหรือจัดทำระบบการทำงานที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากร หรือตามความต้องการของแต่ละกลุ่มบุคลากร |  |
| Advance | □มีมาตรฐานการทำงานของบุคลากร มีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการบริหารจัดการ และกระบวนการทำงานมีจริยธรรมตรวจสอบได้□มีผังการจัดการ การมอบอำนาจและขอบเขตหน้าที่ที่ชัดเจน เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที□มีการทำงานเป็นทีมเพื่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน มีการพูดคุยหารือ เปิดรับความคิด รวมทั้งร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ปรับลักษณะการทำงาน พร้อมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน |  |

- 26 -

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | □มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร |  |
| Significance | □มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับทั้งภายในและภายนอก ในลักษณะทีมสหสาขาวิชาเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาเป็นทีม สมรรถนะสูง สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิผล ยกตัวอย่างการดำเนินการที่สำคัญ....................................................... |  |

- 27 -

|  |
| --- |
| 5.3การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □ปลูกฝังค่านิยมในการทำงาน สร้างกลไกจูงใจกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ เกิดการทำงานเป็นทีมและมีประสิทธิภาพสูง มีการทบทวนปรับปรุงเมื่อเหมาะสม□มีการกำหนด สื่อสาร ถ่ายทอด เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การในการทำงานแบบมืออาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติในทุกระดัง |  |
| Advance | □มีการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อผลลัพธ์ขององค์การ □ องค์การมีการหาสาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรอันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและนำไปสู่การแก้ไข การพัฒนา การออกแบบกระบวนการที่เหมาะสม สอดคล้องกับการมีผล ปฏิบัติงานที่ดี |  |
| Significance | □มีกระบวนการในการปรับแนวคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้เป็นผู้ประกอบการภาครัฐที่ มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุก และสร้างคุณค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม |  |

- 28 -

|  |
| --- |
| 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □มีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้แบบมี เป้าหมาย การเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่จำกัดเฉพาะการฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริง เช่น o ด้านคุณธรรมจริยธรรม o ด้านความรู้ความสามารถ ในการทำงานที่สอดคล้องกับ พันธกิจหลักและยุทธศาสตร์องค์การ ด้านความรู้และทักษะ ทางด้านดิจิทัล นวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ o ด้านการบริหาร การแก้ปัญหา ความสามารถในการตัดสินใจ ภาวะผู้นำ การทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือทักษะทางด้านอารมณ์อื่น ๆ oอื่นๆ (ระบุ) ..... □ มีการจัดทำหลักสูตรการ อบรมให้เป็นปัจจุบันและมีการ ทบทวนระบบการพัฒนา บุคลากรอย่างต่อเนื่อง |  |
| Advance | □มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองต่อภารกิจ สมรรถนะหลัก หรือ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน □ การเรียนรู้ มีการกำกับ ติดตามเป้าหมายและการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และเป็นระบบ มีการวัดผลหลังการอบรม (นอกเหนือจากความพึงพอใจ) □มีการสำรวจความต้องการ มีการจัดสรรให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรม หรือเปิดโอกาสให้บุคลากร สามารถเสนอหลักสูตรที่ขอเข้าร่วมได้ตามความเหมาะสม  |  |

- 29 -

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Significance | □การจัดทำหลักสูตรต่างๆ มีการประเมินผล และ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรแต่ละกลุ่มให้สอดคล้องกับเป้าหมายและการพัฒนางานได้ (ตามที่ ระบุไว้ในระดับ basic)□บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความรอบรู้ มีความคิด เชิงวิกฤติ สามารถตัดสินใจในเชิงซับซ้อนได้ □ บุคลากรมีทักษะ ทางด้านดิจิทัล ซึ่งหน่วยงาน มีแนวทางการวิเคราะห์ การพัฒนา การประเมินผล เพื่อให้เกิดผล ดังนี้ o บุคลากรทุกระดับ เข้าใจประโยชน์ และ ข้อจำกัด ของเทคโนโลยี ดิจิทัลที่ตนใช้งาน พร้อมเปิดรับการเรียนรู้ใหม่ ๆ  o บุคลากรทุกระดับ ตระหนักถึงความจำเป็น และความเสี่ยงของเทคโนโลยีเพื่อการทำงาน และการสื่อสารได้ดี  o บุคลากรมีความรู้ ด้านการใช้งานเทคโนโลยี อย่างปลอดภัย เข้าใจ ประเด็นที่มีความละเอียดอ่อนทางสังคม และจริยธรรม อันเกิดจากการใช้ เทคโนโลยี  o บุคลากรเข้าใจ สิทธิ (privacy) ลิขสิทธิ์ การนำข้อมูลออนไลน์มาใช้ งาน เพื่อให้เกิดการใช้งาน อย่างเหมาะสม □ บุคลากรทุกระดับ สามารถเลือกใช้งาน เครื่องมือต่างๆ ด้านดิจิทัล ได้หลากหลายและสามารถ ประยุกต์ใช้ในงานได้ดี เหมาะสมกับสถานการณ์ |  |

หมายเหตุ ให้แต่ละหมวดประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง โดยประเมินตามระดับการพัฒนา (ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ อยู่ระหว่างการดำเนินการ ดำเนินการได้ในระดับ Basic ระดับ Advance และระดับ Significance) หากมีการดำเนินการให้ใส่เครื่องหมาย ☑ ในแนวทางการดำเนินการและอธิบายผลการดำเนินการ

 - กรณีหมวดเลือกว่าดำเนินการอยู่ในระดับ Basic ต้องมีการดำเนินการครบถ้วนในระดับ Basic

 - กรณีหมวดเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Advance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic และ Advance

 - กรณีหมวดเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Significance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic Advance และ Significance

- 30 -

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ**

|  |
| --- |
| 6.1 **กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)** |
| 6.1.1 **การออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)** |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)□มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น o จัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง o จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องoอื่นๆระบุ...........□ระบุรายชื่อของกระบวนการที่ได้ออกแบบโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆได้แก่.......................................... |  |
| Advance | □มีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น o มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล o มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลกัน□ระบุกระบวนการและข้อมูลที่แลกเปลี่ยน/เชื่อมโยงกันได้แก่กระบวนการ............รายชื่อข้อมูล……....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง……….. |  |

- 31 -

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Significance | □มีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในรูปแบบเช่น o Single Window o One stop Serviceoอื่นๆ (ระบุ)........ |  |

- 32 -

|  |
| --- |
| 6.1 **กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)** |
| 6.1.2 **การกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการเพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ** |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □หน่วยงานร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ |  |
| Advance | □หน่วยงานได้นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อการดำเนินการดังนี้oการกำกับติดตามตัวชี้วัดเช่น..............oการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเช่น.............. |  |
| Significance | □ระบุผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆโดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกำกับติดตามการดำเนินการและการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ เช่น.............. |  |

- 33 -

|  |
| --- |
| 6.2 **การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการและบริการ** |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้ o ทบทวนปัญหาอุปสรรคและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน o ปรับปรุงกระบวนการโดยการลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 – 50 ของ**กระบวนการหลัก**ได้แก่ กระบวนการ ...................**กระบวนการสนับสนุน**ได้แก่กระบวนการ....................................................................................................... |  |
| Advance | □ในรอบปีที่ผ่านหน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการจำนวน.............กระบวนการได้แก่กระบวนการ........................................... |  |
| Significance | □ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่นที่นำมาใช้ในกระบวนการและสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนหรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ได้แก่ ............................................................................................................ |  |

- 34 -

|  |
| --- |
| 6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการดังนี้o กระบวนการหลักo กระบวนการสนับสนุน□นำผลการทบทวนมากำหนดแผนและเป้าหมายในการลดต้นทุน/เพิ่มผลิตภาพของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนโดยมีเป้าหมายในการลดต้นทุนดังนี้oเป้าหมายระยะสั้นได้แก่............................oเป้าหมายระยะยาวได้แก่............................... |  |
| Advance | □มีแนวทางในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเช่น o การกำหนดนโยบายมาตรการในการลดต้นทุน o การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อการลดต้นทุน/เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานo การแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกันoอื่นๆ (ระบุ) ........ |  |
| Significance | □ผลงานที่โดดเด่นในการนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อการลดต้นทุนของกระบวนการที่ส่งผลต่อการสร้างขีดความสามารถขององค์การได้แก่ ............................. |  |

- 35 -

|  |
| --- |
| 6.4 **การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ** |
| **ระดับ** | **แนวทางการดำเนินการ** | **ผลการดำเนินการ** |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | □ |  |
| อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ | □ |  |
| Basic | □หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ ได้แก่ ............**หมายเหตุ**โปรดระบุว่ากระบวนการอะไรติดตามด้วยตัวชี้วัดอะไร |  |
| Advance | □หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่างๆเช่นo ด้านเศรษฐกิจo ด้านสังคมo ด้านสิ่งแวดล้อมo ด้านสาธารณสุข**หมายเหตุ**โปรดระบุเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน |  |
| Significance | □ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานมีผลลัพธ์โดยรวมที่โดดเด่นที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญได้แก่ .............. |  |

หมายเหตุ ให้แต่ละหมวดประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง โดยประเมินตามระดับการพัฒนา (ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ อยู่ระหว่างการดำเนินการ ดำเนินการได้ในระดับ Basic ระดับ Advance และระดับ Significance) หากมีการดำเนินการให้ใส่เครื่องหมาย ☑ ในแนวทางการดำเนินการและอธิบายผลการดำเนินการ

 - กรณีหมวดเลือกว่าดำเนินการอยู่ในระดับ Basic ต้องมีการดำเนินการครบถ้วนในระดับ Basic

 - กรณีหมวดเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Advance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic และ Advance

 - กรณีหมวดเลือกดำเนินการอยู่ในระดับ Significance ต้องมีผลการดำเนินครบถ้วนทั้งระดับ Basic Advance และ Significance