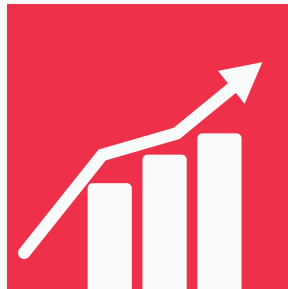
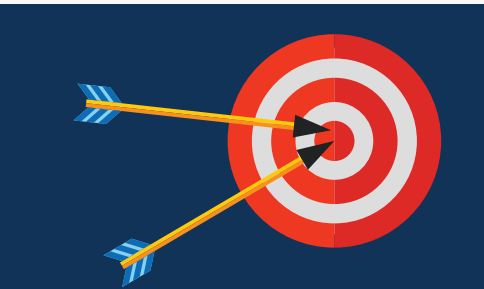




กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

คู่มือการตรวจสอบความพร้อมสำหรับ การดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0

(PMQA 4.0 Checklist) กรมควบคุมโรค





คู่มือการตรวจสอบความพร้อมสำหรับ การดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 (PMQA 4.0 Checklist) กรมควบคุมโรค

ISBN 978-616-11-4816-4

พิมพ์ครั้งที่ 1

จำนวนพิมพ์ 230 เล่ม

จัดทำโดย

นางเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

นางสาวอัจฉรา บุญชุม

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

นายธีรวิทย์ ตั้งจิตไพศาล

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

นางกนกนารถ สงศ์วอน

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

นางสาวณัฐวรรณ สมรรถนันท์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ออกแบบและจัดพิมพ์โดย

สงวนลิขสิทธิ์โดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค

คำนำ

ตามที่คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2561 มติเห็นชอบหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มเติม ตามมาตรา 50 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมอบหมายให้ สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับและพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 นั้น

การดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรค กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ขับเคลื่อนการพัฒนาหน่วยงานในสังกัดกรมเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐจาก สำนักงาน ก.พ.ร. มาอย่างต่อเนื่องตาม Road Map (พ.ศ. 2556 – 2563) จนเมื่อปี พ.ศ. 2563 ถือว่าบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อได้รับรางวัลกรมควบคุมโรค 4.0 ระดับ Significance (ได้รับคะแนน 470 จาก 500 คะแนน เป็นหนึ่งในสองหน่วยงานในระดับประเทศ) และตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้วาง Road Map ระยะ 3 ปี เพื่อต่อเนื่องตามแผนการยกระดับสู่ระบบราชการ 4.0 ในอนาคตในแบบ “การขับเคลื่อนองค์กรแห่งนวัตกรรมสู่การควบคุมโรคในชีวิตปกติวิถีใหม่ที่ยั่งยืน” (Sustainably New Normal of Disease Control) โดยเริ่มในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เน้นการพัฒนาไปสู่หน่วยงานในสังกัดกรมอย่างเข้มข้นเพื่อให้ทุกหน่วยงานเข้าสู่ระดับ Significance อย่างน้อยร้อยละ 50

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค จึงได้พัฒนาคู่มือการตรวจสอบความพร้อมสำหรับดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 (คู่มือ PMQA 4.0 Checklist) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบความพร้อมสำหรับการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ที่จะช่วยให้หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ถึงช่องว่างและโอกาสในการพัฒนา และสามารถเตรียมความพร้อมในการประเมินสถานะของการเป็นระบบราชการ 4.0 ได้ด้วยตนเอง รวมถึงสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับเป้าหมายและทิศทางของการพัฒนาประเทศอันจะนำไปสู่การยกระดับของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 ต่อไป

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาของระบบราชการ 4.0	4
เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0	5
คุณลักษณะ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0	11
การขับเคลื่อนระบบราชการ โดยใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ	12
เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0	16
ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0	19
เกณฑ์ในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ PMQA 4.0	20
โครงสร้างของ PMQA 4.0 Checklist	21
บทที่ 2 การดำเนินงานของกรมควบคุมโรค	22
บทที่ 3 คู่มือ Checklist PMQA 4.0	24
หมวด 1 การนำองค์การ	25
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	42
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	56
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	67
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	78
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	91
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	103
ภาคผนวก	
คำศัพท์ประจำหมวด 1-6	117
บรรณานุกรม	162

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของระบบราชการ 4.0

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทย “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ดังนั้นระบบราชการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดคล้องกับบริบทที่จะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย 4.0 โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ ภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยุกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัล ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัลท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda-based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (Government 4.0 หรือ Gov. 4.0) อันเป็นฟันเฟืองและเสาหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะส่งผลให้กลไกการพัฒนาาระบบราชการมีการปรับตัวต่อความท้าทายใหม่ ๆ อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาชาติประเทศ และยังเป็นการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

จากแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่งที่เชื่อถือ และไว้วางไว้ได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้

ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens)



1. ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่นๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานในแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็จะต้องเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

2. ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของหน่วยงานราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถใช้บริการของทางราชการ ได้ตลอดเวลาตามความต้องการ และสามารถติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ทั้งการติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3. หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชา เข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่น และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม กับบทบาทของตน กล่าวคือ

1) ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล จะต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เชิงลึก และสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลได้จริง และเกิดความคุ้มค่า

2) ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแล จะต้องมีความเป็นกลางและตรงไปตรงมา รวมทั้งวางกฎระเบียบให้เหมาะสม (Smart Regulation) และยกเลิกการควบคุมที่ไม่เกิดประโยชน์ลง เพื่อไม่ให้เป็นการหรืออุปสรรคต่อประชาชนหรือการประกอบธุรกิจ

3) ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติ ก็จะต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับได้ และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานตามห่วงโซ่ยุทธศาสตร์ตั้งแต่ต้นจนจบ รวมทั้งใช้ทรัพยากรและบริการต่าง ๆ ร่วมกัน

ดังนั้น ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ดังกล่าว ต้องอาศัย ปัจจัยสำคัญๆ อย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

1. การผสมผสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

2. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกของประชาชน (Empathize) นำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงปัญหา (Define) และใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างไอเดีย (Ideate) สำหรับพัฒนาต้นแบบ (Prototype) และทำการทดสอบปฏิบัติจริง (Test) ก่อนนำไปขยายผลต่อไปหรือเป็นการนำเอาศาสตร์พระราชาวาด้วย “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาประยุกต์ใช้

3. การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวเตอร์ (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่าง ๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) ไม่ว่า จะอยู่ที่ใด สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูง และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัดในส่วนของการบริหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิด (Mindset) ให้ตนเอง

มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

การทำงานของระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนจากการทำงานรูปแบบเดิม ๆ มาสู่ระบบราชการรูปแบบใหม่ ดังตารางที่ 1-1 เพื่อปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น

ตารางที่ 1-1 สรุปการเปรียบเทียบระหว่างระบบราชการเดิมและระบบราชการใหม่

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน แม้มีการทำงานประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน แต่ยังไม่ใช่การบูรณาการอย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)	การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริงในเชิงยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration)
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบ กระบวนการเชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชนและมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน อย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด (Standardization)	ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งสามารถออกแบบ/เลือกรูปแบบ/วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)

ระบบราชการเดิม

ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)

ระบบทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)	ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)
การดำเนินงานเชิงรับ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Passive)	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิงรุก ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้วงหน้า (Pro-Active)
ยึดกฎเกณฑ์ และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented)	สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results-oriented)
ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็นศูนย์กลาง (Government-driven)	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)
ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)	สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย/เปิดเผยข้อมูลจำกัด (C lose system, Upon Request only)	เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)
การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิม ๆ (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิมและสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real-time capability)
ต่างหน่วยงานต่างทำงานกันลำพัง โดยไม่มีการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand-alone)	แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)

ระบบราชการเดิม

ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)

วางนโยบาย และปฏิบัติงานโดยใช้
ความรู้สึก และคาดเดาเอาเอง
(Intuition)

ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูล
ความต้องการของประชาชน และวางนโยบาย
ที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง
(Data-driven, Demand-driven,
Actionable policy solutions)

บริการประชาชนเฉพาะในเวลา
ราชการ (Office-hours only)

บริการประชาชนตลอดเวลา
(On-demand services)

มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง
(Expert/Specialist)

มีความสามารถในการใช้ความรู้ สติปัญญา
และข้อมูลสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาและ
สร้างคุณค่า (Knowledge worker)
มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability)
มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethic ability)

ข้าราชการแบบดั้งเดิม (Public
administrator)

มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ
(Public Entrepreneurship)

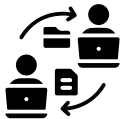
คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการของระบบราชการ 4.0

จากแนวคิดใหม่ดังกล่าว อาจสรุปเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการปฏิบัติงาน ในระบบราชการ 4.0 ดังนี้

1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส
เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชน



3. แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็น
เอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว



5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว
รองรับการประสานงานแนวระนาบ
และในลักษณะเครือข่าย



7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามา
มีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจ
ไปดำเนินการแทนได้



9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยน
ตัวเองสู่องค์การที่มีความทันสมัย
และมุ่งเน้นผลงานที่ดี



2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนอง
ความต้องการของประชาชน
และสร้างคุณค่า



4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ
มีฐานข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุน
การวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจ
ในการทำงาน



6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้าตอบสนอง
ต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์
ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์การและ
ในระดับปฏิบัติการ



8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม
และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงาน
ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง



10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากร
ที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตาม
บทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน
สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับ
การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

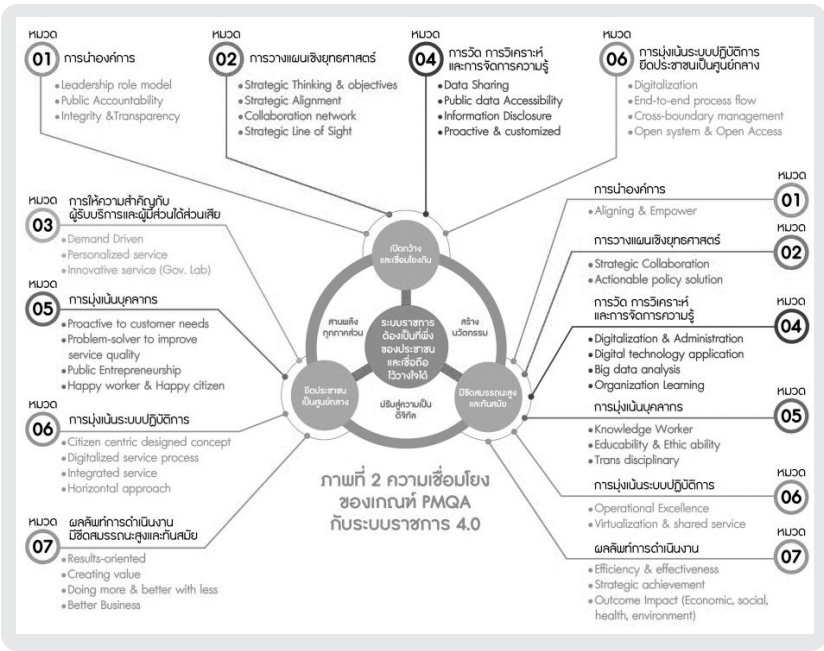


การขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐ 4.0

สู่ระบบราชการ

การขับเคลื่อนระบบราชการ โดยใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ

จากแนวคิดของระบบราชการ 4.0 ดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำมาพัฒนา เครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร เพื่อตอบโจทย์ การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 โดยเชื่อมโยงกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงองค์การ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2549 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีข้อกำหนดที่พัฒนา บนแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สามารถนำมา วิเคราะห์เชื่อมโยงกับคุณลักษณะ ทั้ง 3 มิติ ของระบบราชการ 4.0 ได้ดังนี้



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

- หมวด 1 การนำองค์กรผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิงยุทธศาสตร์ มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลมีความโปร่งใสมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน
- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ส่วนราชการต้องมีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking) โดยกำหนดเป้าประสงค์ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังคงบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศมีการแก้ปัญหาในเชิงรุกที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นเรื่องของกรรวบรวมข้อมูลสารสนเทศการแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุกและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)
- หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการคือการทำให้ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกรออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน

มิติที่ 2 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง(Citizen Centric) มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

- หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชน (Demand Driven) ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายตามพื้นที่ ตามยุคสมัย และสภาพแวดล้อมเฉพาะถิ่น การให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกันระหว่างประชาชนและภาครัฐในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสร้างนวัตกรรมกรให้บริการ (Service Innovation) โดยใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
- หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ส่วนราชการจะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการและเข้าใจความคาดหวังของประชาชน (Proactive to Customer Needs) เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

ในการแก้ไขปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องทัน่วงทีและเกิดประสิทธิผล ด้วยจิตสำนึกที่มีในการปรับปรุงใส่ใจคุณภาพและการให้บริการในแง่มุมของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneur ship) ทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำสู่สัมฤทธิ์ผลของความยั่งยืนและความสุขทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชน (Happy Worker and Happy Citizen)

- หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ส่วนราชการต้องออกแบบระบบการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก (Citizen-centric Design Concept) กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการให้บริการที่บูรณาการและมีความเชื่อมโยงกันของหลาย ๆ หน่วยงาน (Integrated Service, Horizontal Approach) หรือมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Digitalized Service Process) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคม ด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า

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

- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องมีมุมมองในการปรับรูปแบบการทำงานและการนำเทคโนโลยีมาเชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรม โดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Strategic Collaboration) และการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมผ่านการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Actionable Policy Solution)

- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และการแก้ไขปัญหาขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Organizational Learning)

- หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดคล้องกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีการรวมกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขาเข้ามาร่วมทำงานเพื่อแก้ปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน (Trans-disciplinary) มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ใช้ข้อมูลเปิดสู่การเรียนรู้ (Knowledge worker) ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความพร้อมเรียนรู้ และคุณธรรมจริยธรรมที่พัฒนาไปควบคู่กัน (Educability & Ethic Ability)

- หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อให้ลดต้นทุนลง ขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้ทุกกระบวนการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Virtualization and Shared service) มีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมในทุกกระบวนการ เพื่อให้องค์กรมุ่งสู่ระบบการทำงานที่มีขีดสมรรถนะสูงและมีความเป็นเลิศในระบบปฏิบัติงาน (Operational Excellence)

- การที่จะทำให้การทำงานบรรลุผลดังกล่าวดังกล่าวต้องอาศัยหมวด 1 การนำองค์การคือ ผู้นำต้องเชื่อมโยงและสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรมการปรับปรุง (Align and Empower) และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การในทุกด้านในหมวด 7 และเกิดผลกระทบที่นำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติ และการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข

เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

ถึงแม้ว่าส่วนราชการจะมีความคุ้นเคยกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 7 หมวด รวมถึงข้อกำหนดของเกณฑ์ PMQA โดยใช้เป็นระบบการรับรองในระดับการพัฒนาที่ 250-275 คะแนน และใช้เพื่อพัฒนาความเป็นเลิศรายหมวดตามแนวทางการขอรับรางวัลเลิศรัฐ (ระดับ 300 คะแนน) แต่ทั้งสองแนวทางยังมีแนวคิดในเชิงตั้งรับ (Reactive) คือ เป็นการดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไปหรือพัฒนาปรับปรุงโดยยึดบริบทของส่วนราชการเป็นที่ตั้ง ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงจำเป็นต้องเชื่อมโยงแนวคิดการพัฒนาองค์กรไปสู่การบูรณาการกับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ของประเทศ รวมทั้งการเร่งให้เกิดการปรับปรุงผ่านกลไกของการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กรและการปรับตัวให้เข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดผล กล่าวคือ ใช้กลไกของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาปรับการดำเนินการจากแนวคิดแบบตั้งรับไปสู่การทำงานเชิงรุก (Proactive) และการสร้างนวัตกรรมสู่ประสิทธิผลและตอบสนองการพัฒนาประเทศ (Effective & Innovative) โดยแนวคิดการพัฒนามี 3 ระดับ สามารถอธิบายเชื่อมโยงกับมิติต่าง ๆ ของระบบราชการ 4.0 ดังแสดงในตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1-2 มิติของการพัฒนาในแต่ละระดับสู่ระบบราชการ 4.0

มิติ (Overall Concept)	Basic (Reactive)	Advance (Proactive)	Significance (Effective & innovative)
Collaboration	Cooperation	Integration	Collective Solution
Innovation	Internal Process	Service/Output	Policy/outcome
Digitalization	Usage/ data base Collection of data & communication	Citizen experience End to end process	Integrated and connectedness
Customer	Service quality and customer satisfaction	Proactive services CRM	Personalized services Government lab
Process	Standardization	Data-driven improvement	Integrated process improvement Operational excellence
People	Rule-base Responsive Top-down	Integrity Professional Tran-disciplinary	Problem solvers Initiative Entrepreneurship
Leadership	Effective leadership	Actively engaged Pay attention to details	21st century leadership
Results	Organization	Sector/Area	National/Impact

ระดับพื้นฐาน (Basic) เป็นการดำเนินงานในเชิงตั้งรับ คือปฏิบัติตามตามหน้าที่และระเบียบปฏิบัติระดับก้าวหน้า (Advance) เป็นการดำเนินงานในเชิงรุก คือคิดและวิเคราะห์ก่อนที่จะปฏิบัติงานและมีการคาดเดาเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้าระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีความเชื่อมโยงและบูรณาการจนเกิดประสิทธิผลและมีนวัตกรรม (Effective & Innovative) โดยมีคำอธิบายมิตีย่อยดังต่อไปนี้

1) **การให้ความร่วมมือ (Collaboration)** มีการพัฒนาจากพื้นฐานการทำงานในเชิงให้ความร่วมมือ (Cooperation) ไปสู่การบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน (Integration) และต่อยอดไปสู่การทำงานในเชิงร่วมกันคิดร่วมกันทำงานให้ได้คำตอบที่ดี (Collective Solution)

2) **นวัตกรรม (Innovation)** จากนวัตกรรมของกระบวนการภายในหน่วยงาน (Internal Process Innovation) คือการลดขั้นตอนการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้นไปสู่ นวัตกรรมของผลผลิตและบริการ (Service Innovation) คือนวัตกรรมที่นำมาใช้พัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการภาครัฐ การปรับปรุงบริการหรือสร้างบริการใหม่ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนไปสู่ นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy/ Outcome) เป็นการคิดริเริ่มนโยบายกฎหมายและกฎระเบียบใหม่ ๆ ให้ทันสมัยเหมาะสม และทันต่อสถานการณ์

3) **ความเป็นดิจิทัล (Digitalization)** จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการจัดเก็บข้อมูลและสามารถสื่อสารได้ฉับไวรวดเร็วขึ้น (Usage/data base Collection of Data & Communication) ไปสู่ระบบดิจิทัลที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือประชาชนเกิดประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เหนือความคาดหมายทำให้ประชาชนประทับใจหรือสามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นจนถึงปลายได้รวดเร็ว (Citizen Experience, End to End Process) เช่น ระบบเดียนไปย้งผู้รับบริการล่วงหน้า โดยไม่ต้องใช้ระบบบัตรคิวหรือการนั่งรอไปสู่ระบบดิจิทัลที่บูรณาการทุกภาคส่วน และสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ (Integrated and Connectedness) เช่น การมีข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกันและสามารถดูได้ทุกที่ทุกเวลา มีความสะดวก ประชาชนและผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องร้องขอ

4) **ผู้รับบริการ (Customer)** ระดับตั้งรับ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Quality and Customer Satisfaction) ไปสู่การให้บริการในเชิงรุกและการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive

Services, Compliant Resolution Management (CRM)) คือ มีการวางแผนรองรับ การบริการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงมองเห็นปัญหา และมีกระบวนการในการแก้ไข ข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีกและพัฒนาไปสู่การให้บริการที่สามารถ ออกแบบตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized Services) หรือคิดร่วมกัน เพื่อสร้างกลไกขึ้นมาใหม่ (Government Innovation Lab)

5) กระบวนการ (Process) ระดับตั้งรับในการจัดการกระบวนการ คือ การทำงานอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงานและการบริการ (Standardization) มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A ไปสู่เชิงรุก ในการปรับปรุงกระบวนการ โดยวิเคราะห์จากข้อมูลทั้งภายในและภายนอก (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงว่าปัญหาอยู่ตรงไหนและปรับปรุง อย่างเป็นระบบ การกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมจนสามารถเทียบเคียง (Benchmark) กับกระบวนการทำงานขององค์กรอื่น เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นเลิศ (Integrated Process Improvement Operational Excellence)

6) บุคลากร (People) ระดับตั้งรับคือ บุคลากรที่ปฏิบัติตามระเบียบตบสอง และทำงานตามการสั่งการที่มาจากระดับบนสู่ระดับล่าง (Rule-base, Responsive, Top-down) การพัฒนาไปสู่เชิงรุก คือเป็นบุคลากรที่มีจิตสำนึก มีความเชี่ยวชาญ ความคล่องตัว มีความสามารถหลากหลาย (Integrity, Professional, Tran-disciplinary) และเมื่อ พัฒนาไปสู่ระดับเกิดผล คือเป็นบุคลากรที่แก้ปัญหาเป็น มีความคิดริเริ่ม และ มีความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship)

7) ผู้นำ (Leadership) ระดับตั้งรับหรือพื้นฐาน เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ นำเป็น คิดเป็น (Effective Leadership) พัฒนาก้าวหน้า เป็นผู้นำที่ทำงานเชิงชั้น จริงจังใส่ใจ ในรายละเอียด (Actively Engaged, Pay Attention to Details) และพัฒนาไปสู่ผู้นำ สำหรับศตวรรษที่ 21 (21st Century Leadership)

8) ผลลัพธ์ (Results) จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์องค์กร (Organization) ไปสู่การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์พื้นที่ (Sector) จนไปสู่การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy)

กรอบการประเมินสถานะการเป็น ระบบราชการ

4.0

ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

เครื่องมือการประเมินสถานะองค์การในการเป็นระบบราชการ 4.0 หรือ PMQA 4.0 เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินเพื่อตอบสนองพันธกิจตามหน้าที่ส่วนราชการและการเชื่อมโยงสู่ยุทธศาสตร์และผลลัพธ์ด้านการพัฒนาของประเทศ โดยเข้าใจความท้าทายทั้งของส่วนราชการและทิศทางการพัฒนาประเทศเพื่อตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ท้าทาย โดยมีระดับการพัฒนา 3 ระดับ คือ

(1) **ระดับพื้นฐาน (Basic)** มีผลประเมินเทียบเท่า 300 คะแนน ส่วนราชการที่มีคะแนนประเมินโดยรวมในระดับ 300 คะแนน หมายถึง มีแนวทางและการดำเนินการในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ จนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ มีแนวคิดริเริ่มไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

(2) **ระดับก้าวหน้า (Advance)** มีผลประเมินเทียบเท่า 400 คะแนน ส่วนราชการที่มีคะแนนประเมินโดยรวมในระดับ 400 คะแนน หมายถึง มีแนวทางและการดำเนินการในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ จนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการ และเชื่อมโยงกับความต้องการ และการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ 4.0

(3) **ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance)** มีผลประเมินเทียบเท่า 500 คะแนน ส่วนราชการที่มีคะแนนประเมินโดยรวมในระดับ 500 คะแนน หมายถึง มีแนวทางและการดำเนินการในเรื่องสำคัญในทุกหมวดอย่างครบถ้วนเป็นระบบ และมีการถ่ายทอดแนวทางต่าง ๆ จนเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจและหน้าที่ของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับความต้องการและการบรรลุเป้าหมายของประเทศ มีการบูรณาการไปยังทุกภาคส่วนจนเกิดการพัฒนามตามแนวทางการเป็นระบบราชการ 4.0 จนเกิดผล

ในการประเมินโดยใช้เกณฑ์ PMQA 4.0 มีแนวทางในการประเมินกระบวนการ (หมวด 1–6) และหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ดังนี้

หมวด 1 - 6 มีการดำเนินการใน 3 ระดับ คือ			
ระดับ	ระดับพื้นฐาน (Basic)	ระดับก้าวหน้า (Advance)	ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance)
คะแนน	300	400	500
คำอธิบาย	มีแนวทางของการดำเนินการที่เป็นระบบและถ่ายทอดอย่างมีประสิทธิภาพ (Approach and Deployment หรือ A&D)	แนวทางในการดำเนินการมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและของระดับประเทศ (Alignment)	แนวทางการดำเนินการมีการบูรณาการกับส่วนงานภายในและสนับสนุนการเกิดผลสู่ประชาชนและภาคส่วนต่างๆ (Integration)

หมวด 7 มีการดำเนินการใน 3 ระดับ คือ			
ระดับ	ระดับพื้นฐาน (Basic)	ระดับก้าวหน้า (Advance)	ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance)
คะแนน	300	400	500
คำอธิบาย	มีการระบุตัววัดที่สำคัญ และมีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการ มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทายโดยมีการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Level and Early Trend)	ตัววัดได้รับการปรับปรุง และมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย ร้อยละ 1–5 (Focus improvement)	ตัววัดได้รับการปรับปรุงและมีผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมายเกินร้อยละ 5 อันเป็นผลมาจากความพยายามในการปรับปรุงทุกส่วนงาน (Integration)

เกณฑ์ในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ PMQA 4.0

PMQA 4.0 คือ เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการ ในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0

กรอบการประเมิน PMQA 4.0 มีทั้งหมด 7 หมวด (อิงตามเกณฑ์ PMQA ฉบับ พ.ศ. 2558) โดยหมวด 1–6 ซึ่งเป็นหมวดกระบวนการ จะมีประเด็นในการพิจารณาหมวดละ 4 ประเด็น ส่วนหมวด 7 ซึ่งเป็นหมวดผลลัพธ์การดำเนินการ จะมีประเด็นในการพิจารณา 6 ประเด็น รวมทั้งหมด 30 ประเด็น ในการประเมินแต่ละประเด็น จะมีระดับการประเมิน 3 ระดับ ได้แก่ พื้นฐาน ก้าวหน้า และพัฒนาจนเกิดผล


PMQA 4.0 Checklist

โครงสร้างของ PMQA 4.0 Checklist


- ▶ Checklist สำหรับการประเมินตนเองของหน่วยงาน
- ▶ สะท้อนสิ่งที่ต้องทำ “มี” หรือสิ่งที่ควรทำ “ควร”
- ▶ สะท้อน Key Process และ Output ที่ควรเกิดขึ้น
- ▶ ย้ำความเป็น Guideline ในการดำเนินการ โดยหน่วยงานที่นำไปใช้สามารถสร้างนวัตกรรมในการพัฒนาที่นอกเหนือไปจากที่ระบุไว้ได้

เกณฑ์ PMQA4.0
แสดงรายละเอียดความหมายของเกณฑ์ PMQA4.0 ในแต่ละระดับ (Basic, Advance, Significance)


ความหมาย/เจตนารมณ์/แนวปฏิบัติ
แสดงรายละเอียดความหมายของเกณฑ์ในแต่ละระดับเพื่อความเข้าใจและการดำเนินงานที่ถูกต้อง โดยแสดงรายละเอียดความหมายหลักการ และแนวปฏิบัติที่



1




2









3

Checklist
แสดงรายละเอียด Checklist การดำเนินงาน โดยจำแนกรายละเอียดในระดับเป็น 2 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ 1) ส่วน Process และ 2) ส่วน Process result




PMQA 4.0 CHECKLIST

ตัวอย่าง หมวด 1-6


Basic (มี)	Advance (ควร)	Significance (มี)
 1.1 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 1.1.1 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 1.1.2 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	 1.2 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 1.2.1 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 1.2.2 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	 1.3 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 1.3.1 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 1.3.2 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
 1.4 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 1.4.1 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 1.4.2 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	 1.5 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 1.5.1 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 1.5.2 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	 1.6 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 1.6.1 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 1.6.2 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6)
มีองค์ประกอบของเกณฑ์ในแต่ละระดับ / แนวทางการดำเนินงาน



PMQA Checklist
ช่วยให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงานมากขึ้น

ตัวอย่าง หมวด 7



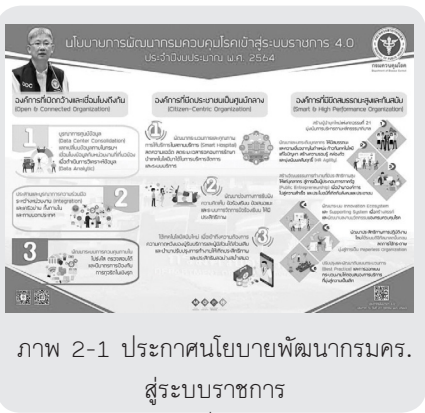
หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)
มีองค์ประกอบของหัวข้อการประเมินในแต่ละด้านเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานขององค์กร

คู่มือการตรวจสอบความพร้อมสำหรับการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0 | 21
(PMQA 4.0 Checklist) กรมควบคุมโรค

บทที่ 2

การดำเนินงานของกรมควบคุมโรค

ตั้งแต่ พ.ศ. 2561 เป็นต้นมา การพัฒนา 2561 กรมควบคุมโรคเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 มุ่งเน้นการทำงานที่สานพลังทุกภาคส่วน (Collaboration) สร้างนวัตกรรม (Innovation) และปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) ได้ทบทวนและประกาศนโยบายในการขับเคลื่อนงานเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ทุกปี มีหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อเป็นกลไกที่สำคัญในการกำหนดแนวทางปฏิบัติให้ทุกหน่วยงานดำเนินการตลอดจนปรับปรุงวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานของกรมฯ ให้ก้าวทันตามกระแสการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการคิดค้นนวัตกรรม ดังภาพ 2-1



ภาพ 2-1 ประกาศนโยบายพัฒนากรมฯสู่ระบบราชการ



ภาพ 2-2 ระบบกลไกการพัฒนากรมฯสู่ระบบราชการ 4.0

การดำเนินงานพัฒนากรมฯสู่ DDC 4.0 มีกรอบแนวคิดยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พัฒนาระบบเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคด้วยกลไกใหม่ ๆ ซึ่งมีความคล่องตัวสอดประสานกับกลไกของระบบการทำงานแบบเดิมได้อย่างพอดี ดังนั้นต้องจัดการให้เกิดความสมดุลของทั้งสองระบบ ดังภาพ 2-2

นอกจากนี้ กรมฯ ยังใช้ 3 แนวทางการขับเคลื่อนงานที่มุ่งเน้นการลดเวลาลดทรัพยากร เพิ่มประสิทธิภาพ การใช้โอกาสในการขับเคลื่อนงาน พัฒนากำลังคนวิจัยนวัตกรรมและ Digital Transformation ดังภาพ 2-3 และในส่วนกลไกหลักของ

กรมควบคุมโรค ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเป็นที่ยอมรับ คือ ความเชี่ยวชาญ ด้านบริการ และด้านมาตรฐาน ที่สามารถเปรียบเทียบกับองค์กรชั้นนำต่าง ๆ ได้ สามารถ ยืนยันความสามารถและสมรรถนะของกรมควบคุมโรค สุระบราชกร 4.0 ดังภาพ 2-4



ภาพ 2-3 แนวทางการขับเคลื่อนงาน



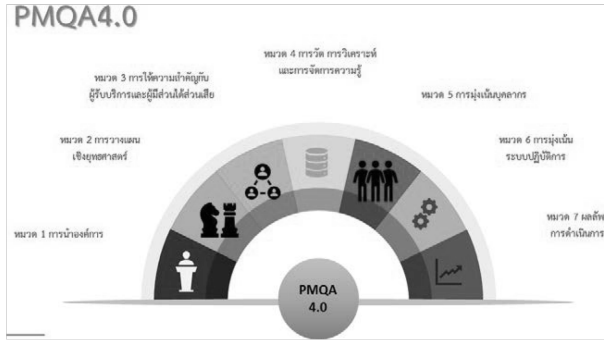
ภาพ 2-4 DC MECHANISM

ผลลัพธ์การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการองค์การ กรมควบคุมโรค

ปีที่ได้รับรางวัล	ชื่อผลงาน	คะแนน
2557	หมวด 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	327.50
2557	หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ	308.50
2558	หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม	309
2559	หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	319
2560	หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้	333
2561	หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	304
2562	PMQA 4.0 ระดับ Advance	440
2563	PMQA 4.0 ระดับ Significance	470
2564	การดำเนินงาน PMQA 4.0 ตามตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ผลการประเมินในภาพรวม	458.99

บทที่ 3

คู่มือ Checklist PMQA 4.0



หมวด 1

- Leadership role model
- Public Accountability
- Integrity & Transparency
- Aligning & Empower

หมวด 3

- Demand Driven
- Personalized service
- Innovative service (Gov. Lab)

หมวด 5

- Proactive to customer needs
- Problem-solver to improve
- Service quality
- Public Entrepreneurship
- Happy worker & Happy citizen
- Knowledge Worker
- Educability & Ethic ability
- Trans disciplinary

หมวด 2

- Strategic Thinking & objectives
- Strategic Alignment
- Collaboration network
- Strategic Line of Sight
- Strategic Collaboration
- Actionable policy solution

หมวด 4

- Data Sharing
- Public data Accessibility
- Information Disclosure
- Proactive & customized
- Digitalization & Administration
- Digital technology application
- Big data analysis
- Organization Learning

หมวด 6

- End-to-end process flow
- Cross-boundary management
- Open system & Open Access
- Citizen centric designed concept
- Digitalized service process
- Integrated service
- Horizontal approach
- Operational Excellence
- Virtualization & shared service

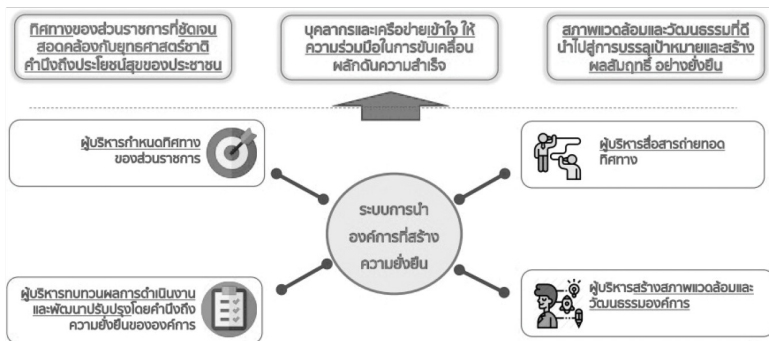
หมวด 7

- Results-oriented
- Creating value
- Doing more & better with less
- Better Business
- Efficiency & effectiveness
- Strategic achievement
- Outcome Impact (Economic, social, health, environment)
- Digitalization

หมวด 1 การนำองค์การ



1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน



การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ

- ▶ การกำหนดทิศทางขององค์กร ควรให้ความสำคัญ คำนึงถึงการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด รวมถึงต้องนำส่วนราชการไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และภารกิจของหน่วยงานได้
- ▶ การกำหนดทิศทางขององค์กร ควรมีการประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมถึงสถานะขององค์กร วิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ เช่น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ผลกระทบต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร ข้อมูลด้านปัจจัยทางนโยบายและการเมือง ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม และปัจจัยทางด้านข้อกฎหมายต่าง ๆ
- ▶ การกำหนดทิศทางขององค์กรควรมีรายละเอียดที่จะสามารถสร้างความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างชัดเจน ซึ่งอาจพิจารณาจากหลักการ SMART ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จ (Specific) มีรายละเอียดที่มีความชัดเจนเฉพาะเจาะจงและไม่คลุมเครือ 2) วัดผลได้ (Measurable) มีกลไกในการประเมินความสำเร็จของทิศทางที่กำหนดไว้ 3) บรรลุผลได้ (Achievable) สามารถผลักดันและขับเคลื่อนไปสู่การบรรลุตามเป้าหมายของทิศทางที่กำหนดไว้ได้ 4) สอดคล้องกับข้อเท็จจริง (Realistic) มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ความท้าทายทางยุทธศาสตร์และความได้เปรียบทางยุทธศาสตร์ และ 5) กรอบระยะเวลาที่ชัดเจน (Timely) กำหนดกรอบระยะเวลาในการบรรลุทิศทางดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน

การสื่อสารทิศทางและการตัดสินใจที่สำคัญ

- ▶ ผู้บริหารของส่วนราชการต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับบุคลากร ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นจากองค์กรภายนอกให้มีความเข้าใจแนวทางการทำงานของส่วนราชการให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ และสร้างกลไกในการประสานความร่วมมือในการทำงานระหว่างกันในลักษณะของเครือข่าย ผลักดันให้เกิดการปรับปรุงงานที่มากขึ้นโดยการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อผลักดันผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น
- ▶ การสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ผู้บริหารขององค์กรควรมีบทบาทในการสื่อสารทิศทางที่กำหนดไว้ด้วยตนเองผ่านวิธีการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิผล เพื่อสื่อสารทิศทาง

องค์การที่ได้กำหนดไว้ไปสู่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยการสื่อสารควรเป็นไปในรูปแบบการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง Two-way communication เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการสื่อสาร รวมถึงอาจมีรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้มีความเหมาะสมกับผู้ที่สื่อสาร ซึ่งมีพฤติกรรมและบริบทที่แตกต่างกัน

- ▶ การสื่อสารถ่ายทอดการตัดสินใจที่สำคัญ เมื่อองค์การต้องเผชิญกับเหตุการณ์หรือการตัดสินใจที่มีความสำคัญ ผู้บริหารควรมีบทบาทด้วยตนเองในการสื่อสาร ประเด็นการตัดสินใจที่สำคัญขององค์การให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

การสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์การ

- ▶ ผู้บริหารของส่วนราชการควรมีบทบาทในการกระตุ้น ส่งเสริม ผลักดัน สร้างบรรยากาศในองค์การให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่มุ่งเน้นผลการดำเนินการ สร้างวัฒนธรรมองค์การ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
- ▶ ผู้บริหารของส่วนราชการควรสร้างสภาพแวดล้อมและจัดสรรทรัพยากร รวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ หรือระบบงานที่จำเป็นอย่างเพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จ บรรลุตามพันธกิจ อาทิเช่น การจัดโครงสร้างองค์การให้รองรับกับทิศทางการดำเนินงานและวัฒนธรรมขององค์การให้มีความคล่องตัว ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบงานและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพที่สามารถรองรับการดำเนินงานของส่วนราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น
- ▶ ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติให้คำแนะนำช่วยเหลือในการดำเนินการ

การทบทวนผลการดำเนินงานและพัฒนาปรับปรุงโดยคำนึงถึงความยั่งยืนขององค์การ

- ▶ การติดตามทบทวนและประเมินผลการดำเนินการ ควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญทั้งในระดับองค์การและระดับปฏิบัติการ รวมถึงแผนงานที่สำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารทราบสถานะผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของส่วนราชการและประเด็นสำคัญที่ต้องดำเนินการหรือปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
- ▶ การทบทวนวิสัยทัศน์ ภารกิจ ค่านิยม ทิศทางการดำเนินงานของส่วนราชการ

ควรนำข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ ข้อมูลที่รวบรวมจากหลายแหล่งในหลายมุมมอง และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้ใช้ทันทีขณะใช้งานเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย ที่มีประสิทธิภาพ

- ▶ การทบทวนผลการดำเนินงานและปรับปรุง ควรมีการประเมินและคาดการณ์ ความเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่อาจจะเกิดขึ้น

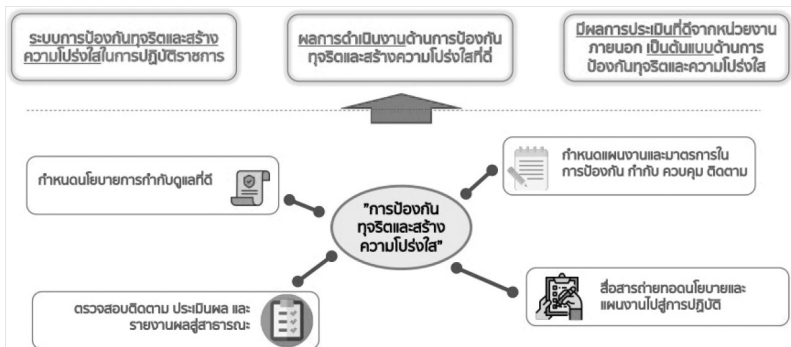
ระดับ	ความหมาย
Basic	ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based) มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำองค์การเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งส่วนราชการ
Advance	ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (Alignment with National Strategies)
Significance	ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ สอดรับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ชาติและยุทธศาสตร์พื้นที่ สร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งประโยชน์สุขประชาชน (Innovation, Citizen-centric)

CheckList 1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างที่ยั่งยืน

Basic	Advance	Significance
<p>B1: ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์การที่ตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ</p> <p>B2: ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทางและการตัดสินใจที่สำคัญแบบสองทิศทางไปสู่ทุกระดับภายในองค์การ</p> <p>B3: ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ส่งเสริมนวัตกรรมและการเรียนรู้ของบุคลากร</p> <p>B4: ผู้บริหารติดตามทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</p>	<p>A1: ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์การที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ</p> <p>A2: ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทางไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>A3: ผู้บริหารได้นำผลการทบทวนมาปรับปรุงและพัฒนาทิศทาง การดำเนินงานขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันที่</p> <p>A4: ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสาร สนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน</p>	<p>S1: ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน</p> <p>S2: ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น</p> <p>S3: ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์การไปสู่ประชาชนและสังคม</p>

Basic	Advance	Significance
<p>RB1: ทิศทางองค์การที่ชัดเจน สอดคล้องกับพันธกิจ สภาพแวดล้อมทาง ยุทธศาสตร์ขององค์การ</p> <p>RB2: บุคลากรมีความเข้าใจทิศทาง และให้ความร่วมมือผลักดัน และขับเคลื่อน</p> <p>RB3: มีสภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมที่สนับสนุน การบรรลุเป้าหมาย ขององค์การ ส่งเสริม นวัตกรรมและการเรียนรู้ ของบุคลากร</p>	<p>RA1: ทิศทางองค์การ ที่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติและ ความเปลี่ยนแปลง ด้านยุทธศาสตร์</p> <p>RA2: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาครัฐและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือ ในการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อน</p> <p>RA3: เกิดนวัตกรรม ในการพัฒนากระบวนการ หรือการให้บริการของ ส่วนราชการ</p>	<p>RS1 : ทิศทางองค์การ ที่คำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ เพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน เตรียมการ เชิงรุกเพื่อรองรับ ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต</p> <p>RS2: ทิศทางการดำเนินงาน แสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่น่า ไปสู่การสร้างประโยชน์สุข แก่ประชาชนและสังคม อย่างยั่งยืน</p>

1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส



การกำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

- ▶ นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี หมายถึง การประกาศเจตนารมณ์ขององค์การที่จะดำเนินการ และกำหนดนโยบายตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยผู้บริหารต้องวางนโยบายเกี่ยวกับรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติและมาตรการหรือโครงการ เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายขององค์การ

การสื่อสารนโยบายและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- ▶ สื่อสารนโยบายและถ่ายทอดผ่านช่องทางการสื่อสารและระบบการนำองค์การระบุนสิ่งที่ต้องการให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง
- ▶ การกำหนดแผนงานและมาตรการในการป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส
- ▶ กำหนดวัตถุประสงค์ของแผนงาน เป้าหมายการดำเนินงาน ความคาดหวังต่อผลการดำเนินงานด้านการป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส
- ▶ การนำแผนงานและมาตรการการป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใสไปสู่การปฏิบัติ
- ▶ กำหนดภาระความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการนำไปปฏิบัติ

การตรวจสอบติดตาม ประเมินผล และรายงานผลสู่สาธารณะ

- ▶ กำหนดวิธีการและความถี่ในการตรวจสอบ ติดตามประเมินผล รวมทั้งรูปแบบการรายงานผลและช่องทางการเผยแพร่สู่สาธารณะระบบราชการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของภาครัฐที่จะใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาในด้านต่าง ๆ มีความจำเป็นอย่างไรที่จะต้องพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 โดยจะต้องมีความโปร่งใสในการทำงานตรวจสอบได้ ผู้นำระดับสูงจะต้องให้ความสำคัญในการสร้างระบบในการกำกับดูแลองค์การ ทบทวนและติดตามผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ การดำเนินการต่าง ๆ สามารถตรวจสอบได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ สามารถเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของส่วนราชการให้กับสาธารณะได้ ไม่เอาเปรียบ และต้องปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม รวมทั้งการส่งเสริมในเรื่องจริยธรรมในการทำงานทั่วทั้งส่วนราชการ

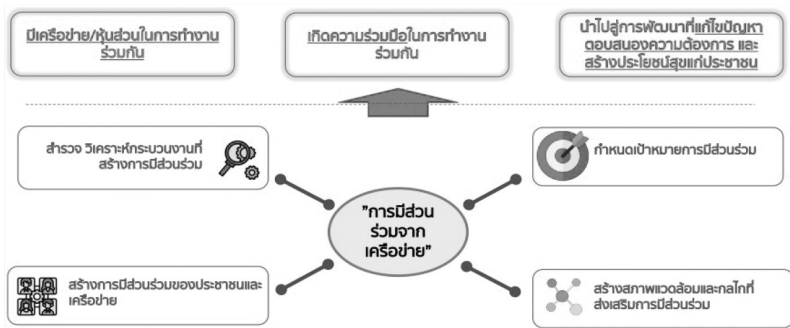
ระดับ	ความหมาย
Basic	นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน
Advance	การประเมินประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใสภายในส่วนราชการและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ การรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการต่อสาธารณะและหน่วยงานบังคับบัญชา
Significance	ผลการประเมินความโปร่งใสในระดับองค์การโดยองค์การอิสระระดับชาติหรือนานาชาติ เป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส

Checklist 1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

Basic	Advance	Significance
<p>B1: กำหนดนโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>B2: สื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริตให้กับบุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ</p>	<p>A1: นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต</p> <p>A2: ค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice: BP) ด้านความโปร่งใส สร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส</p>	<p>S1: ประเมินผลการดำเนินงานด้านการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส โดยองค์การอิสระระดับชาติ หรือนานาชาติ</p>

Basic	Advance	Significance
<p>B3: กำหนดมาตรการและแผนงานเกี่ยวกับการป้องกันทุจริต และสร้างความโปร่งใสในส่วนราชการในเชิงรุก (Proactive) และเชิงรับ (Passive)</p> <p>B4: กำหนดตัวชี้วัดในการตรวจติดตาม ป้องกันการทุจริต และติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน</p> <p>B5: ปฏิบัติตามมาตรการและแผนงานเกี่ยวกับการป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส</p>	<p>A3: กำหนดตัววัดเพื่อประเมินประสิทธิผลการป้องกันทุจริต และการสร้างความโปร่งใสภายในส่วนราชการ</p> <p>A4: รายงานผลและเผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใสสู่สาธารณะอย่างเปิดเผย</p> <p>A5: ทบทวนและปรับปรุงนโยบายและมาตรการด้านการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส</p>	
<p>RB1: ประสิทธิภาพของนโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดีและที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบ</p> <p>RB2: ประสิทธิภาพของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ นโยบาย และระบบการกำกับดูแลที่ดี และที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต</p> <p>RB3: ผลการดำเนินงานการป้องกันการทุจริต</p>	<p>RA1: ข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินการของส่วนราชการที่เปิดเผยมุ่งสู่สาธารณะให้ประชาชนและสังคมสามารถตรวจสอบได้</p>	<p>RS1: ผลการประเมินที่ดีจากหน่วยงานภายนอกที่น่าเชื่อถือในประเทศหรือต่างประเทศ ได้รับรางวัลหรือเป็นแบบอย่าง/ต้นแบบด้านการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส</p> <p>RS2: มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน</p>

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่าย ทั้งภายในและภายนอก



การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

- ▶ การบริหารราชการที่นำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงานและการประเมินผล
- ▶ การสำรวจ วิเคราะห์กระบวนการที่สามารถสร้างการมีส่วนร่วม
- ▶ การสำรวจ วิเคราะห์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทั้งภายในและภายนอกองค์กรในการสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงาน
 - กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการมีส่วนร่วม
 - กำหนดระดับการมีส่วนร่วม

การสร้างสภาพแวดล้อมและกลไกที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม

- ▶ จัดระบบงานหรือวิธีการทำงานการจัดโครงสร้าง และการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่เอื้อต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ

การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่าย

- ▶ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนตามตัวแบบของสมาคมการมีส่วนร่วมสากล (International Association for Public Participation - IAP2) ที่เรียกว่า Public Participation Spectrum ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของประชาชนมี 5 ระดับ คือ 1) ระดับการให้ข้อมูลข่าวสาร (To Inform) 2) ระดับการปรึกษาหารือ (To Consult) 3) ระดับการเข้ามาเกี่ยวข้อง (To Involve) 4) ระดับความร่วมมือ (To Collaborate) และ 5) ระดับเสริมอำนาจประชาชน (Empower)

- ▶ เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม มีโครงสร้างในแนวราบลักษณะของเครือข่ายมากขึ้น มีการเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันอย่างมีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน
- ▶ สนับสนุนการทำงานเป็นทีมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการใช้ในการสร้างความมีส่วนร่วมของเครือข่ายให้ช่วยในการดำเนินการเพื่อบรรลุภารกิจของส่วนราชการ
- ▶ กระตุ้น ส่งเสริม ผลักดันให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่ายภาคเอกชน ให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดและเกิดนวัตกรรมที่สำคัญมีผลกระทบสูง สอดคล้องกับนโยบาย และนำไปสู่การแก้ปัญหาที่สำคัญที่มีความซับซ้อน ซึ่งอาจไม่สามารถแก้ไขได้สำเร็จโดยส่วนราชการเพียงหน่วยงานเดียว อาจมีความจำเป็นที่จะต้องร่วมกันคิด ร่วมกันวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหากับภาคประชาชนและหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้ได้มุมมองที่หลากหลายในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญและซับซ้อนให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

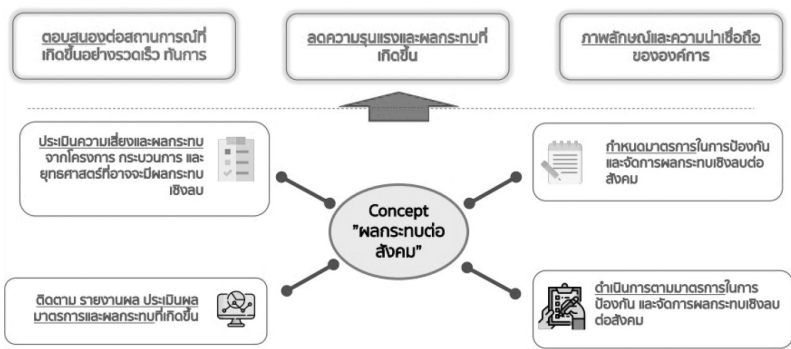
ระดับ	ความหมาย
Basic	การสื่อสารและการสร้างสภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การสร้างกลไกที่เอื้อให้ประชาชนและเครือข่ายภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน
Advance	การตั้งเป้าหมายท้าทายและการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชนและท้องถิ่น
Significance	การสร้างนวัตกรรมที่มีผลกระทบสูงและเชิงนโยบายที่นำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน

Checklist 1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่าย
ทั้งภายในและภายนอก

Basic	Advance	Significance
<p>B1: สํารวจวิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ภาระงาน หรือโครงการที่สามารถสร้างการมีส่วนร่วม</p> <p>B2: กำหนดเป้าหมายของการมีส่วนร่วมที่ชัดเจน และสื่อสารเป้าหมายดังกล่าวให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง</p> <p>B3: สร้างสภาพแวดล้อม และกลไกเพื่อขับเคลื่อนการมีส่วนร่วม และกลไกในการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการ</p>	<p>A1: กำหนดเป้าหมาย การดำเนินงานที่ท้าทาย</p> <p>A2: ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่าย ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น</p> <p>A3: นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาใช้ ในการสร้างสภาพแวดล้อม กลไกและดำเนินการมีส่วนร่วม</p>	<p>S1: สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อสูงในระดับประเทศ โดยมีเครือข่ายภายนอกเข้าร่วมดำเนินการ</p>
<p>RB1: มีเครือข่ายในรูปแบบของภาคีเครือข่าย หรือหุ้นส่วนที่เป็นรูปธรรมในการทำงานร่วมกับส่วนราชการ</p> <p>RB2: เกิดความร่วมมือการมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการร่วมกันคิดวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหา ร่วมกับส่วนราชการ</p>	<p>RA1: ได้รับการยอมรับซึ่งกันและกันในผลของการพัฒนาที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม/ ภาคประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วม</p>	<p>RS1: ผลกระทบเชิงบวกในระดับประเทศจากนวัตกรรมเชิงนโยบาย และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนจากการทำงานร่วมกันกับเครือข่าย</p>

Basic	Advance	Significance
		RS2: ตอบสนองความต้องการ ของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งผลของการพัฒนา ที่เกิดประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิต ของคนในชุมชน สังคม และประเทศชาติอย่างยั่งยืน

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



การประเมินผลกระทบจากโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจจะมีผลกระทบต่อเชิงลบ

- ▶ รับฟังข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ หรือประเด็นสำคัญที่เครือข่ายได้รับที่เกี่ยวกับความกังวลของสาธารณะที่มีต่อส่วนราชการ

การกำหนดมาตรการในการป้องกัน และจัดการผลกระทบที่มีความชัดเจน

- ▶ แสดงรายละเอียดของมาตรการอย่างชัดเจน เช่น กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ หน่วยงานรับผิดชอบ การบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

การดำเนินการตามมาตรการในการป้องกัน และจัดการผลกระทบ

- ▶ กำหนดระยะเวลาดำเนินการและผลลัพธ์ที่คาดหวัง

การติดตาม รายงานผล ประเมินผลมาตรการและผลกระทบ

- ▶ กำหนดวิธีการและความถี่ในการตรวจสอบ ติดตามประเมินผล รวมทั้งรูปแบบการรายงานผล
- ▶ การดำเนินงานของส่วนราชการจะต้องไม่ทำให้สังคมได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินการ ซึ่งอาจจะเกิดได้โดยที่ส่วนราชการไม่ได้ตั้งใจ ทั้งที่มาจากผลผลิต บริการ หรือการปฏิบัติงานของส่วนราชการ และเมื่อเกิดเหตุการณ์ผลกระทบเชิงลบต่อสังคมแล้ว ส่วนราชการจะต้องแก้ไขเยียวยาโดยเร่งด่วนที่สุดเท่าที่ทำได้ เพื่อให้ผลกระทบนั้นบรรเทาและหายไป ในที่สุด
- ▶ ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์การ อาจทำให้ในอนาคตประชาชนหรือเครือข่ายต่าง ๆ ไม่ศรัทธาและไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการของส่วนราชการ ส่งผลเสียในระยะยาว
- ▶ การสร้างความร่วมมือของบุคลากรและเครือข่ายในการเฝ้าระวังผลกระทบเชิงลบต่อสังคม จะช่วยให้การป้องกันแก้ไขปัญหาเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการเฝ้าระวังนั้น ทำได้โดยบุคลากรของส่วนราชการ ซึ่งอาจมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการเฝ้าติดตาม เฝ้าระวัง วิเคราะห์แนวโน้มของผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นและวางแผนการแก้ไข ติดตาม เพื่อให้เหตุการณ์นั้นไม่เกิดขึ้น แต่ในปัจจุบันการเฝ้าระวังโดยบุคลากรภายในเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากเครือข่ายภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับสังคมหรือประชาชน ทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่อาจจะเกิดผลกระทบในเชิงลบของสังคมได้อย่างครบถ้วน ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
- ▶ การประเมินความเสี่ยงของโครงการหรือแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ เพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่อาจเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จตามโครงการหรือแผนปฏิบัติการ และจัดให้มีการปรับปรุงโครงการ/แผนปฏิบัติการ หรือจัดทำแผนงานรองรับเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และทำให้โครงการ/แผนงาน ประสบความสำเร็จ

ระดับ	ความหมาย
Basic	การประเมินและติดตามโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ ที่อาจจะมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม การติดตามตัวชี้วัดและการดำเนินการขององค์การอย่างต่อเนื่อง
Advance	การติดตามรายงานผลกระทบ โดยผ่านกลไกการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์
Significance	การติดตามผลการดำเนินการและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

Checklist 1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

Basic	Advance	Significance
<p>B1: ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบของโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ ที่อาจจะมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม</p> <p>B2: กำหนดมาตรการและดำเนินการตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน</p> <p>B3: กำหนดตัวชี้วัดและติดตามการดำเนินการ และผลลัพธ์ที่มีต่อการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม</p>	<p>A1: รับฟังข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ หรือประเด็นสำคัญที่เครือข่ายได้รับที่เกี่ยวข้องกับความกังวลของสาธารณะที่มีต่อส่วนราชการ</p> <p>A2: สร้างกลไกการมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านผลกระทบเชิงลบต่อสังคม</p>	<p>S1 : ติดตามการดำเนินการและประเมินผลกระทบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และนำไปสู่การสร้างสารสนเทศเชิงลึกที่เชื่อมโยงกับผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข หรือสิ่งแวดล้อม</p> <p>S2: นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการดำเนินการและติดตามผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก หรือใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน</p>

Basic	Advance	Significance
RB1: ผลการดำเนินการตามมาตรการ และผลการติดตามตัวชี้วัดเชิงลบที่มีต่อสังคม	RA1: ตอบสนองและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างครอบคลุม ครบถ้วน รวดเร็ว ทันที่ที่และ มีประสิทธิภาพ RA2: ลดความรุนแรงหรือกำจัดความเดือดร้อนหรือผลกระทบเชิงลบต่อสังคม	RS1: ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร ในด้านการบริหารจัดการ ผลกระทบเชิงลบต่อสังคม RS2 : ลดความรุนแรงหรือกำจัดผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขหรือสิ่งแวดล้อม

การเขียน Application Report 4.0 : หมวด 1

1.1 ระบบการนำองค์กรที่สร้างความยั่งยืน

A

ผู้บริหารของกรมศร. นำโดยอธิบดีให้ความสำคัญต่อการนำองค์กร โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและนำข้อมูลที่ใ้จากการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3) ข้อมูลแนวโน้มที่สำคัญในอนาคต และยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศนำมาจัดทำวิสัยทัศน์ คำนิยาม (หมวด 2) อีกทั้งได้ทบทวน ปรับปรุง พัฒนาเพื่อให้สอดคล้องตามกรอบยุทธศาสตร์ 20 ปี ของประเทศและกระทรวงสาธารณสุข กำหนดกรอบยุทธศาสตร์ 20 ปี กรมควบคุมโรค มุ่งสู่วิสัยทัศน์ “ประชาชนได้รับการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ระดับมาตรฐานสากล ภายในปี 2580” ดังภาพ 1-1



ในการขับเคลื่อนองค์กร อธิบดีได้มอบนโยบายให้ทุกหน่วยงาน ใช้หลักการทำงาน Stay FOCUS ได้แก่ F : Follow สนับสนุนเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนปฏิรูป 20 ปี แผนพัฒนา ด้านการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพของประเทศ ระยะ 20 ปี แผนปฏิรูปสาธารณสุข ระยะ 5 ปี ภารกิจพื้นฐานและภารกิจยุทธศาสตร์ O : Opportunity ใช้โอกาสในการส่งมอบงานแบบก้าวกระโดด C : Commitment มุ่งมั่นในเป้าหมายและทิศทาง U : Unity มีความเป็นป็นหนึ่ง S : Success ทำงานให้สำเร็จ ทั้งนี้ใช้วิธีการประชุมเพื่อทบทวนเป็นประจำต่อเนื่องทุกปี ซึ่งผู้บริหารทุกระดับเป็นผู้สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว คำนิยาม และเป้าหมายผลการดำเนินงานไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร **D**ระบบการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง (Two-Way Communication) ทำให้ พ.ศ. 2562 บุคลากรทุกระดับรับรู้เข้าใจและเข้าปฏิปัติ ตลอดจนให้ความร่วมมืออย่างทั่วถึงคิดเป็นร้อยละ 83.10 ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก พ.ศ. 2561 ร้อยละ 80.38

R - BASIC

Advance

A

การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาแบบป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ มุ่งเน้นยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และคำนึงถึงผลกระทบต่อสุขภาพเป็นหลัก อาศัยเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องต่อพันธกิจของกรมฯ และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เพื่อกำหนดนโยบายการป้องกันควบคุมโรคที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (OP ข้อ12) โดยเฉพาะการป้องกันควบคุมโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำที่จะเกิดโรคใหม่ๆ มากับการเดินทางของผู้บริหารในอาคาร ซึ่งถ้าหากมีการระบาดของโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำขึ้น จะทำให้เกิด ผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและความมั่นคงของชาติ กรมคร. จึงกำหนดทิศทาง การสร้างความมั่นคงด้านสุขภาพเป็นนโยบายที่สำคัญ และการจัดทำแผนฉุกเฉินกรณีเกิดปัญหา การระบาดของโรคติดต่ออันตรายและวางแผนการ/แนวทาง สื่อสารให้ทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกรมคร. เป็นแนวทางในการดำเนินงาน D ในทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นกับการป้องกันควบคุมโรค ไม่มีการระบาดของโรคติดต่อ อันตราย โดยเฉพาะการระบาดของโรค COVID-19 ผู้บริหารกรมคร. มีนโยบายที่ชัดเจน จากข้อมูลที่ได้รับจากการวิเคราะห์สถานการณ์การระบาดของทีม SAT ของกรมคร. ทำให้อธิบดีตัดสินใจเปิดศูนย์บัญชาเหตุการณ์ระดับกรมขึ้นก่อนเป็นประเทศแรกของโลกหลังจากทราบการระบาดในประเทศจีนเพียงไม่กี่วัน ทำให้ประเทศไทยมีมาตรการในการเตรียมรับบริการระบาดได้อย่างทันทั้งที่ และสามารถตรวจจับผู้เดินทางจากจีนที่มาท่องเที่ยวในไทยได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาไม่ถึงนาที

R - Advance

Significance

จากนโยบายการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ Model Thailand 4.0 เพื่อพัฒนากรมคร. ไปสู่ DDC 4.0 มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม และใช้ดิจิทัลมาปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในการป้องกัน ควบคุมโรค อธิบดีประกาศนโยบายการพัฒนากรมคร. เข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ต่อเนื่องทันที โดยกำหนดหน่วยงานเจ้าภาพในการขับเคลื่อนงานระบบราชการ 4.0 มีการพัฒนาโปรแกรม PMQA 4.0 ให้ทุกหน่วยงาน ใช้ประเมินตนเอง และพัฒนา ปรับปรุง ตามโอกาสในการพัฒนา ตลอดจนปรับปรุงวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธีการ 1) สร้างวัฒนธรรมองค์กร MOPH ซึ่งเป็นคำนิยมที่กรมคร. นำมาจัดทำนโยบายและข้อปฏิบัติในการทำงาน อีกทั้งผู้บริหารเน้นการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานให้ใกล้ "Do the work > Learn > Share > Do the work" กำหนดเป้าหมายดำเนินการ (ปฏิบัติจริง) กลัมนานทวนและบันทึกข้อมูลข้อคิดที่ผ่านการทำงานอย่างดี มาปรับปรุงยกระดับการดำเนินงานหรืออาสาส่วนนวัตกรรมใหม่ในระหว่างทางเป็นวงจรเรียนรู้ไม่รู้จักจบ โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมรวมทั้งการสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก 2) สื่อสารให้ทุกหน่วยงานดำเนินการภายใต้แนวคิด PMQA 4.0 เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้และเข้าใจและนำไปปฏิบัติ 3) กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับหน่วยงานและบุคคล มีระบบติดตามและประเมินผล 4) มีชุมชนเพื่อนทวน ผลการดำเนินงานเป็นประจำต่อเนื่อง 5) นำผลและข้อเสนอแนะจากผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงระบบการทำงานอย่างเป็นระบบ

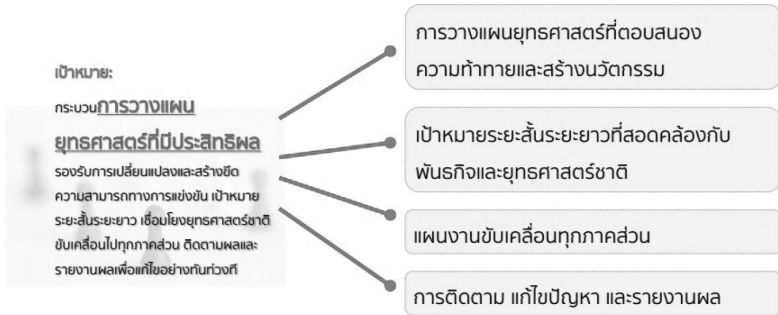
สำหรับการสร้างนวัตกรรมภายในองค์กรผู้บริหารกำหนดนโยบายการสร้างนวัตกรรม ด้านการป้องกันควบคุมโรค ประกาศนโยบายให้บุคลากรทุกระดับสร้างสรรค์สิ่งใหม่ โดยมุ่งแก้ปัญหาที่สำคัญที่เกิดจาก Pain Points ของประชาชนที่มีต่องานบริการของกรมคร. เพื่อพัฒนาระบบการทำงาน ให้ตอบสนองความต้องการประชาชน ปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจหน่วยงานจากสำนักงานจัดการความรู้ เป็นกองนวัตกรรมและวิจัย เพื่อเป็นหน่วยงานกลาง ในการบริหารจัดการให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่สำคัญ ทุกหน่วยงานมีโครงสร้างงานนวัตกรรม กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับหน่วยงานส่วนบุคคล สนับสนุนงบประมาณและองค์ความรู้ด้านนวัตกรรม โดยเชิญภาคีที่มีประสบการณ์มาเปิด Mindsetของผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ จัดศึกษาฐานหน่วยงานต้นแบบนวัตกรรม เช่น บริษัทหน่วย (ประเทศไทย) สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กรมทรัพย์สินทางปัญญา ธนาคารไทยพาณิชย์ สมาคมอีคอมเมิร์ซ เป็นต้น

จะเห็นว่าจากผลการผลักดันของผู้บริหาร ทำให้ผลงานนวัตกรรมของกรมคร. ได้รับการยอมรับและนำไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้นมากใน พ.ศ. 2562 (หมวด 7 ข้อ 7.3) ดังตัวอย่างนวัตกรรมที่สำคัญในการให้บริการประชาชน ในหมวด 4 ข้อ 4.3

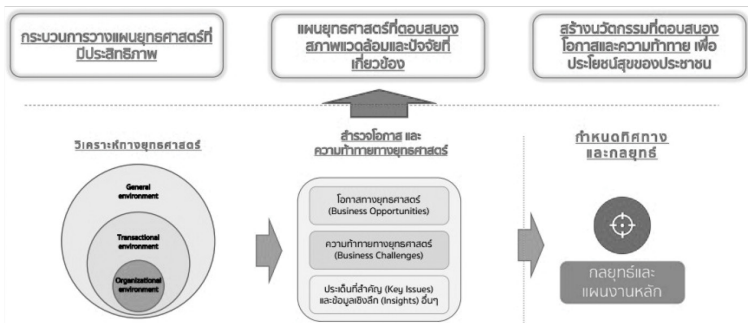
นอกจากนี้จากสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 กรมคร. ร่วมกับบริษัทหน่วย และ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้พัฒนานวัตกรรมในการคัดกรอง การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายผู้โดยสารระดับเฉพาะเจาะจงพิเศษ (Thermoscan camera surveillance แบบ Target flight/destination) เป็นการค้าดำเนินการเสริมในกรณีที่เกิดเหตุการณ์โรคระบาดขึ้นในต่างประเทศ โดยทำการติดตั้งอุปกรณ์ mobile thermoscan camera ตามจุดที่กักคนไว้ โดยเฉพาะบริเวณเส้นทางเดินทางจากประตูเครื่องบินของผู้โดยสารก่อนเข้าไปยังอาคารสนามบิน ซึ่งเป็นพื้นที่ยืนยันได้อย่างเด่นชัดในระบบการเฝ้าระวัง ควบคุมโรคที่มีประสิทธิภาพของกรมคร. โดยผู้บริหารในแต่ละระดับสนับสนุนและผลักดันให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนมาโดยตลอด ทำให้ประเทศไทยโดยกรมคร. มีระบบการเฝ้าระวังที่เข้มแข็ง ได้รับการจัดลำดับความมั่นคงด้านสุขภาพ เป็น 1 ในเอเชีย และอันดับ 6 ของโลก (หมวด 7 ข้อ 7.4)

R- Significance

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย และสร้างนวัตกรรม เพื่อการเปลี่ยนแปลง



การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์

- ▶ เพื่อให้องค์กรสามารถกำหนดยุทธศาสตร์ได้อย่างเหมาะสม กลไกที่สำคัญในการบริหารยุทธศาสตร์ คือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ (Environmental Analysis) ปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงบริบทต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่องค์กรต้องเผชิญ อันจะนำไปสู่การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อรองรับได้อย่างเหมาะสมต่อไป
- ▶ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ได้อย่างชัดเจน องค์กรสามารถนำเครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการวิเคราะห์ โดยต้องพิจารณาเลือกเครื่องมือทางการจัดการที่มีความเหมาะสมกับบริบทขององค์กร และนำมาใช้ในการตัดสินใจต่อไป

- ▶ นอกจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์เพื่อประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรแล้ว องค์กรควรมีการพิจารณาความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งการวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงสำหรับรูปแบบของอนาคตที่มีความแน่นอนควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลง (Forecasting) และรูปแบบของอนาคตที่ไม่แน่นอนคือการวิเคราะห์ Scenario เป็นต้น

การวิเคราะห์ความท้าทายทางยุทธศาสตร์และโอกาสทางยุทธศาสตร์

- ▶ ในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ไม่ควรคำนึงถึงเพียงมุมมองของความท้าทายทางยุทธศาสตร์เพื่อรองรับเพียงเท่านั้น แต่องค์กรควรให้ความสำคัญกับการใช้จุดแข็งที่มีในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันผ่าน “โอกาสทางยุทธศาสตร์” ให้ได้มากที่สุด

การกำหนดยุทธศาสตร์

- ▶ กำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและเพิ่มความได้เปรียบให้องค์กร

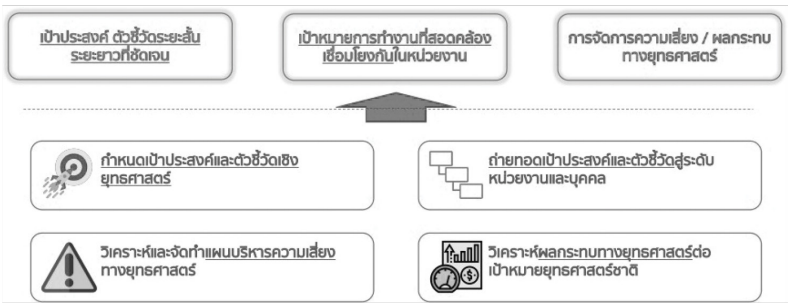
ระดับ	ความหมาย
Basic	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบทั้งระยะสั้นและระยะยาวตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุปันธกิจของส่วนราชการแนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ
Advance	แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต และแผนรองรับเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการนำระบบดิจิทัลมาใช้)
Significance	สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชนและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

Checklist 2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย และสร้างนวัตกรรม
เพื่อการเปลี่ยนแปลง

Basic	Advance	Significance
<p>B1: จัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการ ความต้องการของประชาชนและสภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์</p> <p>B2: สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์</p> <p>B3: สื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม</p>	<p>A1: วิเคราะห์และคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต</p> <p>A2: จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว</p> <p>A3: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร</p>	<p>S1: บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ</p> <p>S2: วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ</p>
<p>RB1: แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรในระยะสั้นและระยะยาวที่ชัดเจน ตอบสนองต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>RB2: แผนยุทธศาสตร์ที่เกิดจากกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ</p>	<p>RA1: แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อโอกาส ความท้าทายทางยุทธศาสตร์และความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต</p>	<p>RS1: แผนยุทธศาสตร์ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมเข้ามาสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ</p>

Basic	Advance	Significance
RB3: บุคลากรภายในองค์กร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรับรู้และเข้าใจในแผนยุทธศาสตร์และบทบาทในการมีส่วนร่วมขับเคลื่อนผลักดันยุทธศาสตร์ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้		RS2: แผนยุทธศาสตร์ที่เชื่อมโยงไปสู่การสร้างความสามารถในการแข่งขันและสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชนและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



- ▶ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- ▶ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน
- ▶ การสื่อสารถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัด
- ▶ การวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงทางยุทธศาสตร์
- ▶ การวิเคราะห์ผลกระทบทางยุทธศาสตร์ต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ
- ▶ เป้าหมายยุทธศาสตร์ระยะสั้น
- ▶ เป้าหมายยุทธศาสตร์ระยะยาว
- ▶ ยุทธศาสตร์ที่สร้างการเปลี่ยนแปลง

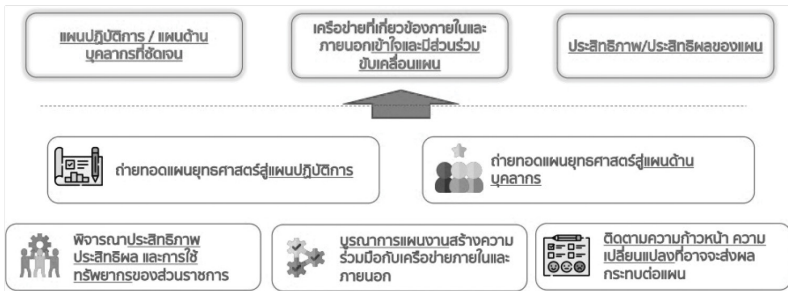
ระดับ	ความหมาย
Basic	การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งการสร้างการเปลี่ยนแปลง
Advance	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่เกิดขึ้นกับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว
Significance	มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและผลกระทบทั้งทางตรงทางอ้อม ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศ

Checklist 2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

Basic	Advance	Significance
<p>B1: กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนดไว้</p> <p>B2: ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล</p>	<p>A1: วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่มีผลต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่าง ๆ</p>	<p>S1: วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การ และผลกระทบทางตรง ทางอ้อม ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศ</p>

Basic	Advance	Significance
<p>RB1: เป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว</p> <p>RB2: หน่วยงานและบุคลากรทุกระดับ และทุกคนรับทราบภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนดไว้</p>		

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน



การบริหารโครงการ

1. ริเริ่มโครงการ (Initiating):

แผนปฏิบัติการ (Action Plan) คือ กลไกในการเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน ดังนั้นการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ดีจะต้องเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้เป้าประสงค์และตัวชี้วัดบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. วางแผนโครงการ (Planning):

การทำงานน้อยได้มาก: เนื่องด้วยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้นการมุ่งเน้นในเรื่องที่สำคัญจึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่วนราชการควรมีการพิจารณาให้ความสำคัญกับเรื่องที่มีความสำคัญและทุ่มเททรัพยากรที่มีอยู่ไปกับเรื่องที่มีความสำคัญที่สุดคล้อยกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์การ ซึ่งส่วนราชการสามารถนำหลักการที่มีความสัมพันธ์กับแนวคิดทำงานน้อยได้มาก อาทิเช่น หลักการพาเรโต (กฎ 80:20) คือการให้ความสำคัญในการทุ่มเททรัพยากรไปกับงาน 20% ที่ส่งผลลัพธ์กลับมา 80% มากกว่าการทุ่มเททรัพยากรไปกับงาน 80% ที่ให้ผลลัพธ์เพียงแค่ 20% หรือการนำแนวความคิด OKRs เข้ามาคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่สำคัญที่สุด 3 เรื่อง และตัวชี้วัดไม่เกิน 3 ตัว ภายใต้แต่ละเรื่องในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งจะทำให้องค์กรและบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องในทุกระดับทราบว่าเป็นเรื่องใดที่เป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรควรมุ่งเน้นในช่วงเวลานั้น ๆ เป็นต้น

การสร้างคุณค่า: คือสิ่งที่องค์กรควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญเพื่อสร้างคุณค่าที่ตอบสนองและสัมพันธ์กับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพราะหากคุณค่าที่นำเสนอไม่สอดคล้องและสัมพันธ์กับสิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ นั้นหมายความว่าผลผลิตที่นำเสนอไม่ตอบโจทย์สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ซึ่งการสร้างคุณค่าสามารถนำหลักการ Value Proposition Canvas มาใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสินค้าและบริการที่นำเสนอกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ซึ่งคุณค่าที่นำเสนอสามารถสร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการได้ใน 2 มิติ คือการแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า (Pain Point) หรือการทำให้ลูกค้าพบกับสิ่งที่ดีขึ้น (Gain) เป็นต้น

3. นำแผนไปปฏิบัติ (Execution):

4. ติดตามและควบคุม (Monitoring and Controlling):

5. ปิดโครงการ (Closing)

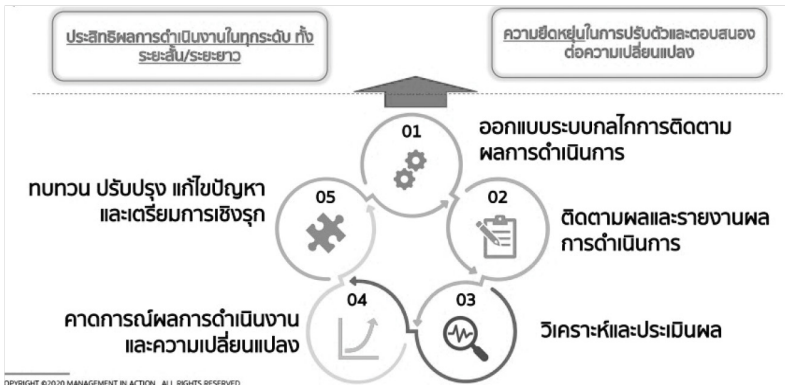
ระดับ	ความหมาย
Basic	แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงานชัดเจน และสื่อสารการปฏิบัติไปยังทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก
Advance	แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการครอบคลุมทุกส่วนงานชัดเจน และเน้นการเกิดประสิทธิภาพ (การทำน้อยได้มาก) และการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value)
Significance	แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการบูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก และการใช้ข้อมูลร่วมกันเพื่อการประสานงานให้เกิดความสำเร็จ

Checklist 2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน

Basic	Advance	Significance
B1: ถ่ายทอดเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน	A1: วิเคราะห์และพิจารณาแผนปฏิบัติการที่เน้นการเกิดประสิทธิภาพ (การทำน้อยได้มาก) และการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value)	S1: จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์และรองรับการเปลี่ยนแปลง S2: บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

Basic	Advance	Significance
<p>B2: สื่อสารถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่บุคลากรภายในและหน่วยงานภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม</p>	<p>A2: นำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรม เข้ามาใช้กับแผนปฏิบัติการในการเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงการให้บริการ การดำเนินงาน การลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาด และการทำงานซ้ำ</p>	<p>S3: คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ</p> <p>S4: สร้างความสัมพันธ์และปรับปรกโลก แผน/งบประมาณให้เกิดการบูรณาการโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก [ระดับจังหวัด]</p>
<p>RB1 : แผนปฏิบัติการที่รองรับยุทธศาสตร์และครอบคลุมทุกส่วนงานอย่างชัดเจนและครอบคลุม</p> <p>RB2: บุคลากรภายในและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการมีความเข้าใจในแผนปฏิบัติการและสามารถปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>RA1: แผนปฏิบัติการที่เน้นการเกิดประสิทธิภาพ (การทำน้อยได้มาก) และคำนึงถึงการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value)</p>	<p>RS1: เครือข่ายภายในและภายนอกมีส่วนในกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนให้เกิดความสำเร็จ</p> <p>RS2: ประสิทธิภาพของแผนปฏิบัติการที่มีการใช้ทรัพยากรด้านต่าง ๆ ร่วมกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก</p>

2.4 การติดตามผลการแก้ไขปัญหา และการรายงานผล



ระบบและกลไกการติดตามและรายงานผล

- ▶ การวิเคราะห์และคาดการณ์ผลการดำเนินงาน
- ▶ การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน
- ▶ การคาดการณ์เป้าหมายผลการดำเนินการควรแสดงให้เห็นภาพอย่างชัดเจน โดยอาจจัดทำในรูปกราฟฟีกที่แสดงแนวโน้ม ผลการดำเนินการที่ผ่านมา 3 ปี หรืออาจเทียบผลการดำเนินการของคู่เปรียบเทียบและนำผลการคาดการณ์มาวิเคราะห์แนวโน้ม เพื่อมา กำหนดเป้าหมายการดำเนินการในอนาคต สามารถดำเนินการดังนี้

1) การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการ โดยตัวชี้วัดที่กำหนดแต่ละแผนปฏิบัติการควรเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องต่อความสำเร็จขององค์กรและเชื่อมโยงถึงระดับผู้ปฏิบัติ โดยครอบคลุมกระบวนการหลัก ซึ่งส่งผลถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

2) เมื่อได้เป้าประสงค์และตัวชี้วัดในระดับองค์กรแล้ว จะต้องมีการแปลงเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเหล่านั้นไปสู่เป้าประสงค์และตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงานและถึงระดับบุคคลในที่สุด เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ลงสู่ทุกระดับในองค์กร และเกิดระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

3) การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กร
สู่ระดับบุคคล (Individual Scorecard)

4) การกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตาม
แผนปฏิบัติการ ควรมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
ควรเปรียบเทียบคู่แข่ง คู่เทียบเคียง และผลการดำเนินการที่ผ่านมา
การคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต โดยพิจารณาสภาพแวดล้อม
ในการแข่งขัน ทำให้พบและสามารถลดอุปสรรคในทางการแข่งขัน
ได้ทราบถึงผลกระทบที่จะมีในระยะสั้น และสามารถระบุถึงโอกาส
ที่มีในสภาพการแข่งขัน ได้วิธีการที่ใช้ในการคาดการณ์ผลการ
ดำเนินการในอนาคตมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การจำลองเหตุการณ์
(Scenario) เป็นต้น



การคาดการณ์ผลการดำเนินการจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ผู้บริหาร
ใช้ตัดสินใจ จะทำให้เห็นว่าเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ต่ำเกินไปหรือไม่
หรือควรที่จะกำหนดใหม่ ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการจัดสรร
ทรัพยากรต่อไป ควรทำการคาดการณ์ผลการดำเนินการ ใน 2-5 ปี
เพื่อทำการพัฒนาผลการดำเนินการและติดตามความก้าวหน้า
ตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้

การคาดการณ์และจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศจังหวัด เป็นการ
พัฒนาระบบข้อมูลมาตรฐานกลาง (Benchmarking) (133 ตัวชี้วัด)
ของกระทรวงมหาดไทยตามโครงการพัฒนาศักยภาพในการเชื่อมโยง
และจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อสนับสนุนการพัฒนาในระดับพื้นที่
ให้นำไปใช้ปฏิบัติได้จริง

การทบทวนและปรับปรุงแผน



การรายงานและเผยแพร่ผลการดำเนินงาน

การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เป็นการดำเนินการตามแนวทาง
การป้องกันทุจริตและเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ
เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและสืบค้นข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง
ทันสมัย ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ตามแนวทาง Open Data
Integrity and Transparency Assessment (OIT) โดยส่วนราชการ
ต้องมีการเผยแพร่ข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานตามแผนดำเนินงาน
ประจำปีอย่างเปิดเผย

ระดับ	ความหมาย
Basic	การติดตามรายงานผลการดำเนินการตามแผนการแก้ปัญหา และการรายงานผลสู่สาธารณะ (Open by Default)
Advance	การคาดการณ์ของผลการดำเนินการตามแผนการแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Projection)
Significance	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอก และการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลาเชิงรุก อย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive and effective)

Checklist 2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

Basic	Advance	Significance
<p>B1: จัดทำระบบและกลไกการติดตาม และรายงานผลการดำเนินการของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว</p> <p>B2: ติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว</p> <p>B3: เตรียมการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนดไว้</p>	<p>A1: คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะมีผลกระทบต่อแผนยุทธศาสตร์และผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้น</p> <p>A2: ทบทวนและปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงอย่างทันการณ์</p> <p>A3: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการคาดการณ์ และจัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ</p>	<p>S1: ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการตามแผนและสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใด และจะส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติการอย่างไร</p> <p>S2: เตรียมการเชิงรุก เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอก และการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลา เชิงรุก อย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive and effective)</p>

Basic	Advance	Significance
B4: รายงานผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการแก่ผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ B5: เผยแพร่และรายงานผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวแก่สาธารณชน	4: นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการคาดการณ์และจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศจังหวัดเพื่อการวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด/งบประมาณ และการติดตามประเมินผล [ระดับจังหวัด]	
RB1: ผลการดำเนินการของตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	RA1: แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นในการปรับให้สอดคล้องกับความต้องการเปลี่ยนแปลงและทันต่อสถานการณ์	RS1: ประสิทธิภาพของแผนยุทธศาสตร์ในเชิงรุกที่สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง

การเขียน Application Report 4.0 : หมวด 2

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

A/D

Basic

การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ กรมคร. ได้ขับเคลื่อนแผนในทุกระดับและทุกภาคส่วน โดยกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ มาตรการไว้อย่างชัดเจน และถ่ายทอดผ่านตัวชี้วัดระดับกรมสู่หน่วยงาน และหน่วยงานผู้ดูแลการ ทั้งนี้ได้แปลงทิศทางและเป้าหมายยุทธศาสตร์สู่การดำเนินงาน โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับเป้าหมายและผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ในแผนทุกระดับ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนและวัดผลได้ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร วางกรอบตัวชี้วัดที่สำคัญตามจุดเน้นที่ดำเนินการในแต่ละปี ตั้งแต่ระดับองค์การไปถึงหน่วยงาน กลุ่มงาน และเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล สื่อสารถ่ายทอดให้ทุกหน่วยงานและเครือข่ายที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานและการบริหารจัดการทรัพยากรตามภารกิจ

เน้นให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร นักวิชาการ บุคลากรของกรมคร. และเครือข่ายในทุกระดับ โดยการจัดทำและสื่อสารแนวทางการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพสำหรับพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ภายใต้แผนพัฒนาด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพของประเทศ ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) เป็นแผนรายโรค/ภัยสุขภาพ และแผนงานเชิงระบบ รวมถึงการพัฒนาหลักสูตรยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี เพื่อใหม่บุคลากรกรมคร. ได้เรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ e-Learning (DCC Academy) การประชุมถ่ายทอดผ่านระบบ VDO Conference และช่องทางอื่นๆ เช่น เอกสาร Website อีกทั้งยังมีการลงนามการปฏิบัติราชการอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรทุกปี เพื่อให้มีผลในทางปฏิบัติและการกำกับติดตามอย่างเป็นระบบ

Basic

แนวทางการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ การควบคุมกำกับติดตามโดยเฉพะแผนปฏิบัติการประจำปี การจัดสรรทรัพยากร การติดตามแผนงานโครงการและงบประมาณ กรมครม. ใช้ระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (Estimates SM : ESM) ซึ่งเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการกำกับติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงาน นำผลมาประมวลและวิเคราะห์เพื่อนำเสนอคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิฯ กลั่นกรองแผนปฏิบัติการประจำปี ตามกลุ่มโรค (Cluster) และเสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณาให้ความเห็นชอบอนุมัติจัดสรรงบประมาณให้กับหน่วยงานอย่างเหมาะสม และ ESM ยังเป็นฐานข้อมูลที่ใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ ตลอดจนการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยที่ผู้บริหารสามารถติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องแบบเรียลไทม์ และเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อทบทวน ปรับปรุงกลยุทธ์ มาตรการ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบต่อไป โดยมีผลกล่าวดังต่อไปนี้

ยังได้รับรางวัลชนะเลิศในการเสนอผลการปฏิบัติงานดีเด่น (Best Practice) ของหน่วยงาน อีกทั้งมีหน่วยงานต่างๆ มาศึกษางาน เช่น กรมการแพทย์ กรมสุขภาพจิต ธนาคารแห่งประเทศไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ฯลฯ

R-Basic

A/D

Advance

กรมคร. ให้ความสำคัญการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน “ทำน้อยได้มากและสร้างคุณค่าให้กับประชาชน” วิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งกันเป็นภาคและพื้นที่ระดับจังหวัด สามารถเชื่อมโยง ลมพัดยี่สิบสองล้านปี โดยวางทิศทางเป้าหมายร่วมกับคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิฯ ด้านกลยุทธ์ต่างๆ เช่น แผนปฏิบัติการเชิงบูรณาการเชิงพื้นที่ด้านสุขภาพและสังคม ได้แก่ ระบบการส่งมอบบริการสาธารณสุข (Data Visualization & GIS) ระบบการวิเคราะห์เชิงสูง (Advance analytic : Data mining & Mathematical model) ระบบปฏิบัติการเชิงรุก (Artificial Intelligence) นวัตกรรม 3D และโรมาเนีย การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศของสถาบันวิจัยโรคระบาดวิทยา (CBDC) (แผนงานการปรับปรุง 1-2) มีการสื่อสารถ่ายทอดผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ผ่านการถ่ายทอดเป็นภาษาและตัวชี้วัดเป็นแผนงาน โครงการ กิจกรรม เพื่อให้บริการเป้าหมายที่กำหนดไว้ของลดภาระงานเชิงรุก

มีทีมขยายผลบูรณาการมาตรการ แผนงาน โครงการสู่พื้นที่เป้าหมาย พร้อมทั้งสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เป็นกรณีส่วนหนึ่งของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยการเสริมสร้างความรู้และสนับสนุนให้เครือข่ายทั้งในระดับส่วนกลาง ภูมิภาค และพื้นที่ได้แลกเปลี่ยนในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ตั้งแต่การมีคณะกรรมการดำเนินการ การมีระบบป้องกันควบคุมโรค การวางแผนเชิงรุกของโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ การวัดผลสัมฤทธิ์ความสำเร็จในการลด การทำงานเชื่อมโยงกับเครือข่ายองค์กร และความร่วมมือในระดับท้องถิ่น เช่น การสนับสนุนป้องกันควบคุมโรค โดยใช้กลไกคณะกรรมการพัฒนาสุขภาพระดับอำเภอ (พชอ.) อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงพัฒนาแบบฉบับยั่งยืนต่อเนื่องเสริม พชอ. ให้มีความเข้มแข็งในด้านการส่งเสริมป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ และพัฒนาให้ทันที่มีความสามารถป้องกันโรคและภัยสุขภาพที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งกรมมอบหมายการพัฒนา 5 ประเด็นหลักที่สนับสนุน พชอ. ได้แก่ 1) การสนับสนุนเป้าหมาย 2) การติดตามแบบปฏิบัติการ 3) การจัดการบริหารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4) วัสดุการสื่อสารและขับเคลื่อน 5) ศึกษาและเผยแพร่ รวมถึงให้คำปรึกษาพร้อม กับการพัฒนาศึกษาพื้นที่ (Situation Awareness Team : SAT) ระดับส่วนกลาง และ เชื่อมผ่านเครือข่ายขับเคลื่อนที่ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ 946 ทีม และสนับสนุนเครือข่ายเชิงชุมชน จำนวน 9,882 ทีม ทั่วประเทศ

Advance

โดยที่ผ่านมามาว่าพื้นที่ระดับอำเภอได้เลือกประเด็นการขับเคลื่อนงานป้องกันควบคุมโรคเป็นส่วนใหญ่ เพื่อจัดการปัญหาโดยมุ่งวิเคราะห์คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพให้ดีขึ้น ซึ่งเน้นสร้างความร่วมมือของหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง ภูมิภาค ท้องถิ่น ชุมชนและภาคเอกชน มีจุดเน้น (Highlight) และกรรมการดำเนินงานเพิ่มพลังสมัชชาสุขภาพของภาคโรคติดต่อระดับเขต แผนพื้นที่จังหวัด โดยเน้นการวัดผลความสำเร็จของปัญหา (ระดับจังหวัด ระดับเขต และระดับพื้นที่) และกรณีส่วนร่วมของบุคลากรกรมสนับสนุนและเครือข่ายการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค ดังเห็นได้จากขั้นตอนการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่มีกระบวนการติดตามความคืบหน้าและประเมินการดำเนินงานเชิงปฏิบัติการจัดทำจุดเน้นและกรรมการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค 5 ปี ร่วมกับวิเคราะห์เหตุปัจจัยของปัญหาสุขภาพเพื่อการปรับเปลี่ยนแนวทาง รูปแบบวิธีการ เครื่องมือ โดยในเทคโนโลยี ตลอดจนการพัฒนาสมรรถนะของทีมงานในพื้นที่ เช่น การสร้างพื้นที่ปลอดภัยชุมชนบ้านในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ภายใต้โครงการสมุยโมเดล เป็นต้น

R-Advance

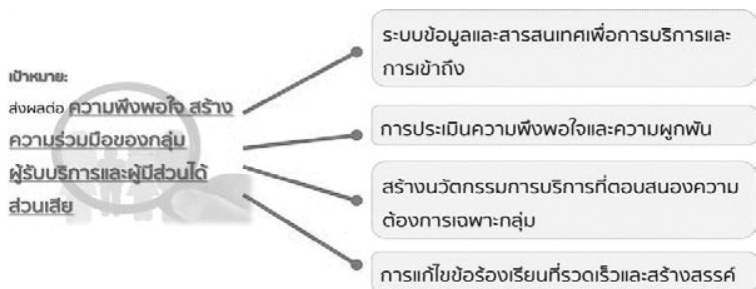
จากสถานการณ์ปัญหาที่มีความซับซ้อนและความท้าทายมากขึ้นดังกล่าวข้างต้น กรมคร. มีการวางยุทธศาสตร์ ระบบเชิงกลไกต่างๆ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามระบบหรือกลไกดังกล่าวจะขับเคลื่อนให้เกิดเป็นรูปธรรมไม่ได้หากขาดกลไกสำคัญ คือ คำสั่งคน ซึ่งจะตั้งตามพร้อมกันศักยภาพที่เพียงพอและเหมาะสมกับบริบทของงาน เช่น การทำหน้าที่เทคโนโลยีและการมีประโยชน์ การวางแผน การสนับสนุนโรค เป็นต้น กรมคร. ได้วางแผนการพัฒนาคุณภาพบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและตอบสนองความคาดหวังของสังคมและประชาชนที่มีเพิ่มขึ้นต่องานป้องกันควบคุมโรค ได้แก่ แผนงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (HRP/HRD) และการเพิ่มขีดความสามารถ ทักษะของบุคลากรระยะยาว (แผนงานการปรับปรุง 1-2)

Significance

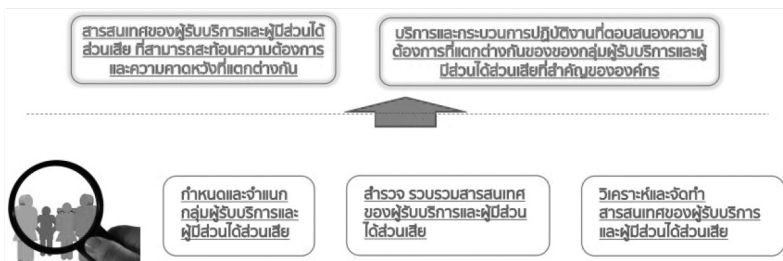
รวมทั้งบูรณาการจัดทำแผนด้านบุคลากรกับแผนด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ระยะ 20 ปี ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงและความเป็นเลิศด้านควบคุมโรคของประเทศ พ.ศ. 2560-2564 เพื่อผลักดันการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคของประเทศไทยในรูปแบบ Mega Project (หมวด 5) การพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านระบาดวิทยาภาคสนาม (Field epidemiology) การพัฒนาทีมเฝ้าระวังสอบสวนเคลื่อนที่เร็ว (SRRT) และมีหน่วยปฏิบัติการควบคุมโรคติดต่ออัตรายทุกจังหวัด การพัฒนาคลังคลังด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานที่ท้าทาย เป็นที่เลี้ยงให้ทันเครือข่ายและประชาชนควบคู่กับการใช้ข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพทางปัญญาของบุคลากรผู้ควบคุมงานเพิ่มขึ้นในพื้นที่และเครือข่าย โดยมีผลสัมฤทธิ์ของการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคของพื้นที่ ด้วยวงความรู้การดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคในพื้นที่ ได้แก่ การป้องกันควบคุมโรคระบาดร้ายแรงในระดับประเทศ เช่น การควบคุมโรตาไวรัสเด็งกาลีและไข้หวัดใหญ่จะว่านอกกลางหรือโรคเมอร์ส (MERS) ทรออีโบล่า และความสำเร็จในการควบคุมโรคภาวะฉุกเฉินจากภาวะระบาดของโรคในสัตว์ปีก ไข้หวัดใหญ่ 2009 เป็นต้น ทำให้ประเทศไทยโดยกรมคร. มีระบบการเฝ้าระวังที่เข้มแข็ง ได้รับการจัดลำดับความมั่นคงด้านสุขภาพ เป็น 1 ในเอเชีย และอันดับ 6 ของโลก (หมวด 7 ข้อ 7.4)

R-Significance

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง



- ▶ การกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ▶ การรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ▶ การจัดทำข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ▶ การเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศไปสู่การกำหนดนโยบายและการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน

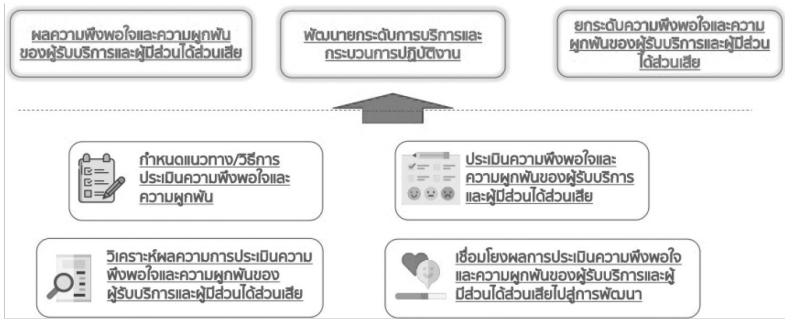
ระดับ	ความหมาย
Basic	การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric)
Advance	การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Digital technology, Customer centric)
Significance	การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต (Actionable policy solution)

Checklist 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง

Basic	Advance	Significance
<p>B1: ระบุกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร</p> <p>B2: รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อแสวงหาความต้องการและความคาดหวัง</p>	<p>A1 : วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segment)</p> <p>A2: วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก (Insight) เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม</p>	<p>S1: วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก (Insight) เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล</p> <p>S2: ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กรในการค้นหา วิเคราะห์</p>

Basic	Advance	Significance
<p>B3: วิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำไปสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน</p>	<p>A3: ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม</p>	<p>หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล</p> <p>S3: กำหนดนโยบายเชิงรุก สร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต</p>
<p>RB1: สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถสะท้อนความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>RB2: การบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>RA1: สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถสะท้อนความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม</p> <p>RA2: การบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>RS1: สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถสะท้อนความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล</p> <p>RS2 : บริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรแต่ละบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ</p>

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน



การประเมินความพึงพอใจ

- ▶ การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจใช้วิธีที่หลากหลาย เช่น การสำรวจอย่างเป็นทางการ การรับข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ข้อร้องเรียน รายงานจากบุคลากรระดับปฏิบัติการ อัตราความสำเร็จของการทำธุรกรรม การรวบรวมสารสนเทศจากเว็บไซต์
- ▶ การประเมินความไม่พึงพอใจ ไม่ควรพิจารณาเพียงแค่ข้อที่คัดค้านความพึงพอใจน้อย แต่ควรแยกการประเมินความไม่พึงพอใจออกมาต่างหาก เพื่อวิเคราะห์ถึงต้นเหตุของปัญหาและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต

การประเมินความผูกพัน

- ▶ ความผูกพัน หมายถึง ความเชื่อมั่นต่อองค์กร ความภักดี ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ ความเต็มใจในการสนับสนุนอย่างแข็งขัน และให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
- ▶ ออกแบบวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ▶ วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ▶ เชื่อมโยงผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การพัฒนา

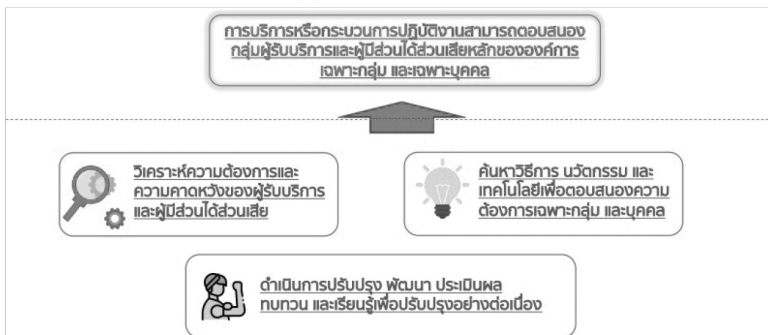
ระดับ	ความหมาย
Basic	การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน
Advance	การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการและแก้ปัญหาในเชิงรุก
Significance	การบูรณาการข้อมูลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันกับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

Checklist 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

Basic	Advance	Significance
B1: ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย B2: นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการและกระบวนการปฏิบัติงาน	A1: ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมิน และวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย A2: เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และแก้ไขปัญหาในเชิงรุก	S1: บูรณาการเชื่อมโยงการประเมิน และการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอกหรือหน่วยงานเครือข่าย S2: สร้างนวัตกรรม การให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่ายเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน

Basic	Advance	Significance
<p>RB1: ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม</p> <p>RB2: การบริการและกระบวนการปฏิบัติงานได้รับการปรับปรุงโดยใช้สารสนเทศจากผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>RA1: ระดับความพึงพอใจความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดีขึ้น</p>	<p>RS1: ฐานข้อมูลความพึงพอใจและความผูกพันที่ได้รับการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่ายไปสู่การวางแผนยุทธศาสตร์</p> <p>RS2: ผลงานนวัตกรรมในการบริการและการปฏิบัติงานที่ผ่านการบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย</p>

3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม



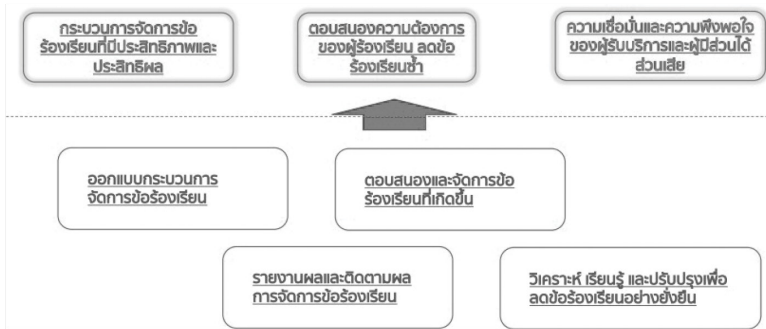
- ▶ วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ▶ วิเคราะห์จำแนกความต้องการเฉพาะกลุ่ม/เฉพาะบุคคล
- ▶ กำหนดแผนการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ
- ▶ ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ/การบริการ
- ▶ ทบทวน ประเมิน เรียนรู้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ▶ การสร้างนวัตกรรมการบริการ
- ▶ การสร้างรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับมุมมองใหม่ที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีพึงพอใจกับรูปแบบการให้บริการ ส่งผลให้องค์กรเติบโต

ระดับ	ความหมาย
Basic	การบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
Advance	การสร้างนวัตกรรมการบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Customer groups and segments)
Significance	การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้ (Personalized/Customized service)

Checklist 3.3 การสร้างวัฒนธรรมการบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม

Basic	Advance	Significance
<p>B1: วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน</p> <p>B2: กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบแนวทางอย่างทั่วถึง</p> <p>B3: พัฒนาและปรับปรุงการบริการ หรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>A1: วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน</p> <p>A2: กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม</p> <p>A3: นำนวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม</p>	<p>S1: วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล</p> <p>S2: กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล</p> <p>S3: นำนวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล</p> <p>S4: สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล</p>
<p>RB1: การบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานสามารถตอบสนองกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักขององค์การ</p>	<p>RA1: การบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานสามารถตอบสนองกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม</p>	<p>RS1: การบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานสามารถตอบสนองกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล</p>

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์



- ▶ ออกแบบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
- ▶ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
- ▶ ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน
- ▶ วิเคราะห์และเชื่อมโยงข้อร้องเรียนไปสู่การพัฒนาองค์กร
- ▶ กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน
- ▶ จัดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือร้องเรียน โดยแยกลำดับความสำคัญตามแหล่งที่มา กำหนดระยะเวลา การตอบกลับและแก้ไขตามความสำคัญของเรื่องที่ร้องเรียน และกำหนดผู้รับผิดชอบตามเรื่องที่ร้องเรียน
- ▶ มีการรายงานสถิติการร้องเรียนและการบริการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงประเด็นปัญหา รวมทั้งสถิติในการตอบข้อสงสัยและจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข หรือสถานะการแก้ไขปัญหาผ่านการแจ้งกลับโดยเครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ▶ แก้ไขปัญหาให้ทันการณ์และสร้างความเชื่อมั่นให้กลับคืนมา ต้องอยู่บนพื้นฐานของการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในปัญหาและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนอาศัยความร่วมมือและการค้นหาหนทางแก้ไขร่วมกันและการสื่อสารที่ทันการณ์

ระดับ	ความหมาย
Basic	กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Advance	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ
Significance	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาเพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน

Checklist 3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

Basic	Advance	Significance
<p>B1: จัดการช่องทางการร้องเรียนที่เป็นระบบสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก</p> <p>B2: จัดการข้อร้องเรียนตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ</p>	<p>A1: นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียน</p> <p>A2: ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ</p> <p>A3: เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน</p>	<p>S1: นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>S2: สร้างความร่วมมือของเครือข่าย และหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์</p>
<p>RB1: กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองข้อร้องเรียนเป็นระบบและมีมาตรฐาน</p> <p>RB2: ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน</p>	<p>RA1: ประสิทธิภาพของการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน</p> <p>RA2: เกิดการเรียนรู้และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการบริการและการปฏิบัติงาน</p>	<p>RS1: อัตราข้อร้องเรียนซ้ำลดลง</p> <p>RS2: ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ</p>

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

A/D กรมฯ ได้นำข้อมูลสารสนเทศจากการรับฟังความคิดเห็นความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน และอนาคต ทั้งจากการดำเนินการในเชิงรุกและเชิงรับ (หมวด 3 ข้อ 3.1) มาสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองให้การบริการมีความ คล่องตัวและสอดคล้องกับนโยบาย DDC 4.0 (หมวด 1 ข้อ 1.1 และหมวด 4 ข้อ 4.2) โดยวางแผนงบประมาณเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อนในการพัฒนาผลงานทั้งระบบงานหลักและระบบสนับสนุน (หมวด 6) โดยวิเคราะห์ ความต้องการจากข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำผลที่ได้มาออกแบบนวัตกรรมที่สอดคล้องกับ ความต้องการที่ระบบบริการแบบเฉพาะกลุ่มและเฉพาะบุคคล มีกระบวนการการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องตาม ระบบกลไกการสร้างนวัตกรรม (หมวด 6 ข้อ 6.2)

และถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่ ผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลายและรวดเร็วทันการณ์ เช่น Line Group, Facebook, โทรศัพท์ เป็นต้น ตัวอย่างนวัตกรรมเชิงระบบ ซึ่งคิดค้นจากสารสนเทศด้านการเฝ้าระวังและคัดกรองโดยเฉพาะตาม พรบ. โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เช่น การพัฒนาซอฟต์แวร์ชุด "ทันรบาด" (TANRABAD) ประกอบด้วย 4 App หลัก ได้แก่ 1) ทัน รบาดสำรวจ 2) ทันรบาดติดตาม 3) ทันรบาดรายงาน และ 4) ทันรบาดวิเคราะห์ เพื่อลดการแพร่กระจายของโรค ยี่เป่าพื้นที่ การระบาด สามารถทราบข้อมูล ในเชิงพื้นที่ รวมทั้งติดตาม วิเคราะห์ และรายงานสถานการณ์ความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุขได้สนับสนุนให้เป็น App หลัก ในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการเฝ้าระวัง มีทั้งคนควบคุมโรค ใช้เลือกออกในระดับประเทศ นอกจากนี้ กรมฯ พัฒนานวัตกรรม Chatbot (หมวด 4 ข้อ 4.3) หรือจับเหมายեսေးของผู้รพาศาศิต ใน พรบ. โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ในกรณีการระบาดของโรค COVID-19 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นกับประชาชนให้ได้รับการสื่อสาร ที่เข้าใจง่าย ถูกต้อง และแม่นยำ เพื่อลดปัญหาของชาวปลอมหรือข้อมูลที่คาดเคลื่อนทำให้เกิดความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น

R-Basic

Advance

การสร้างนวัตกรรมที่ได้จากสารสนเทศความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การ ดำเนินงานเชิงรับ เช่น จากผู้วัยที่เข้ารับการรักษา ข้อมูลการตรวจทางห้องปฏิบัติการและการดำเนินงาน เชิงรุก เช่น การสำรวจพฤติกรรมเสี่ยง กรมฯ ได้นำมาออกแบบนวัตกรรม เพื่อให้เกิดความคล่องตัวใน การให้บริการที่แตกต่างตามความต้องการและสะดวกในการเข้าถึงการบริการเฉพาะกลุ่มและบุคคล (Segmentation Service) เช่น 1) นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการและระบบบริการ โดยใช้ AI (AI : Artificial Intelligence) ช่วยในการออกแบบการอ่านภาพเอกซเรย์ปอดเบื้องต้น ลดระยะเวลาการผล การอ่านฟิล์ม ทำให้ผู้วัยได้รับบริการวินิจฉัยที่รวดเร็วมากขึ้น จากเดิมใช้เวลา 1-2 สัปดาห์ สามารถทราบผล การอ่านเบื้องต้นได้ภายในวันเดียว 2) นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบให้ระบบแจ้งเตือนในนาม โดย โครนการยูริแคร์ (Uvillcare) ในขณะที่ออกไปทำงานนอกบ้าน ด้วยการเชื่อมเทคโนโลยีในการป้องกัน ความคุ้มครองความดันโลหิต เบาหวาน การบริหารจัดการเข้าถึงวัดขึ้นหรือเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน สามารถลด ขั้นตอนในการป้องกันควบคุมโรค โดยผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัด บ้านจัดสรร คอนโดมีเนียม ชุมชนการ เเคะ ประมาณ 8 ล้านคน คาดว่ามีผู้วัยโรคเรื้อรังกว่า 3 ล้านคน สามารถเข้าถึงระบบการแพทย์ฉุกเฉินได้ ทันเวลาด้วยสถานบริการสาธารณสุขที่ใกล้บ้านทั้งภาครัฐและเอกชน ช่วยลดค่าใช้จ่ายภาครัฐได้มากถึง 5.9 พันล้านบาท จากการลดจำนวนผู้วัยและเสียชีวิต

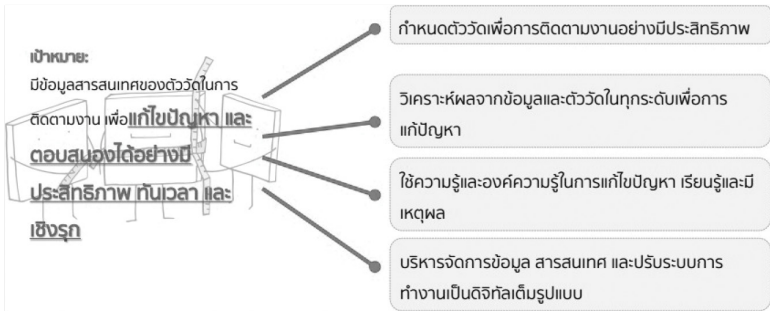
R-Advance

Significance

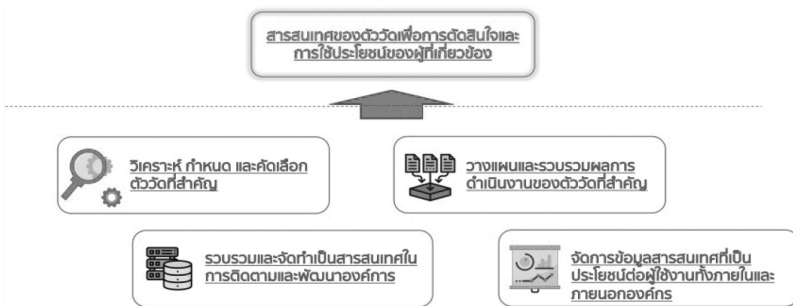
สำหรับนวัตกรรมเฉพาะบุคคล เช่น 1) นวัตกรรม Health DDC2U เป็น Application ที่สามารถ เชื่อมต่อกับระบบข้อมูลที่มาจากการวัดความดันโลหิตสาธารณะ ดังภาพ 3-5 ด้วยแนวคิด "เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก สามารถดำเนินการได้คนเดียว" ข้อมูลที่ประชาชนใช้บริการ จึงส่งผลผ่าน Web App เพื่อให้ติดตามค่าระดับความดันโลหิตของตนเองและได้รับคำแนะนำสุขภาพตามความเหมาะสม ในระยะ ต่อไปจะขยาย Public BP 1,000 เครื่อง ไปที่ศูนย์บริการประชาชน/ที่ว่าการอำเภอ/ห้างสรรพสินค้า/ ธนาคาร เป็นต้น และพัฒนาระบบการยืนยันตัวตนด้วย QR Code, สแกนนิ้ว, สแกนใบหน้า แทนการ ใช้บัตรประชาชน พัฒนาให้เป็น "Health Station" ให้ครบวงจร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใน อนาคตและตรงตามความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น 2) นวัตกรรมรูปแบบร่องเท้าสุขภาพ โดย สถาบันราชประชาสมาสัยได้ออกแบบรูปแบบร่องเท้าสำหรับผู้วัยเก่าโรคเรื้อรังที่มีปัญหาข้อเท้าผิดรูป และพบว่าผู้ใช้ได้ผลดีจึงยกระดับพัฒนาเป็นนวัตกรรมรูปแบบร่องเท้าสุขภาพที่เหมาะสมกับความต้องการ ของบุคคลทั่วไปที่มีปัญหาเท้า และพัฒนาการให้บริการร่องเท้าสุขภาพอย่างครบวงจร ช่วยให้ผู้รับบริการ มีร่องเท้าสุขภาพที่ช่วยแก้ปัญหาเท้าได้ และขยายบริการนวัตกรรมการร่องเท้าสุขภาพกายได้ใช้ ชื่อการค้า "PAL" ให้เพียงพอและครอบคลุมต่อความต้องการระดับประเทศ และต่อยอดเชิงพาณิชย์ด้วยการจด สิทธิบัตรทรัพย์สินทางปัญญา

R-Significance

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ



- ▶ วิเคราะห์และคัดเลือกตัววัดที่สำคัญ
- ▶ วางแผน รวบรวมตัววัดที่สำคัญ
- ▶ วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
- ▶ นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการพัฒนาองค์กร

ตัววัดเพื่อการติดตามงาน

- ▶ กำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อใช้ติดตามการปฏิบัติงานประจำวัน ผลการดำเนินงานโดยรวม และเพื่อติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- ▶ เลือก รวบรวมและปรับตัววัดให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและบูรณาการกัน

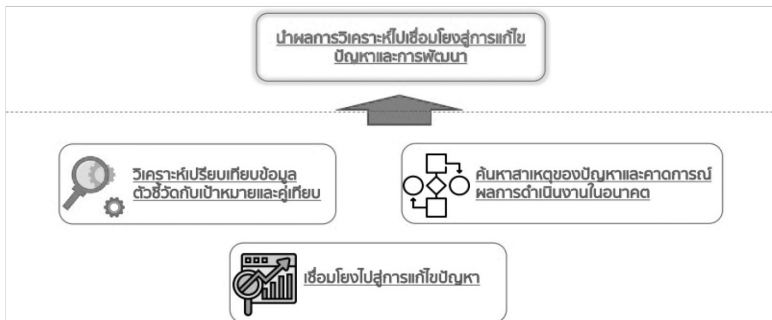
ระดับ	ความหมาย
Basic	การวางแผนและการรวบรวมข้อมูลและตัววัดทั้งในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient Use of Performance Measures)
Advance	ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้และเอื้อให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Significance	(Quality and availability of data and information) การจัดให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานภายนอก รวมทั้งภาคประชาชนสามารถนำไปใช้ได้อย่างทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Public data portal)

Checklist 4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Basic	Advance	Significance
<p>B1: วิเคราะห์และคัดเลือกตัววัดที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ</p> <p>B2: วางแผนการรวบรวมข้อมูลและตัววัดระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ</p> <p>B3: ทบทวนผลการดำเนินงานตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ</p>	<p>B1: วิเคราะห์และคัดเลือกตัววัดที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ</p> <p>B2: วางแผนการรวบรวมข้อมูลและตัววัดระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ</p>	<p>S1: จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ</p> <p>S2: วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การจัดทำสารสนเทศในเชิงลึก</p>

Basic	Advance	Significance
BB4: นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัววัดที่สำคัญ		SS3: เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย
RB1: การตัดสินใจในระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการใช้ข้อมูลสารสนเทศของตัววัดที่สำคัญประกอบการพิจารณา RB2: ประสิทธิภาพของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูลและตัววัดทั้งในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์	RA1: ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	RS1: สารสนเทศของตัววัดที่วิเคราะห์เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก RS2: สารสนเทศของส่วนราชการที่พร้อมต่อการใช้งาน และประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อการแก้ปัญหา



- ▶ วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลตัวชี้วัดกับเป้าหมายและคู่เทียบ
- ▶ ค้นหาสาเหตุของปัญหาและคาดการณ์ผลกระทบดำเนินงานในอนาคต
- ▶ เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหา

- ▶ การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ ควรประกอบด้วย การประเมินแนวโน้มของผลการดำเนินการ การคาดการณ์ในระดับองค์การ ธุรกิจ และเทคโนโลยี
- ▶ การเปรียบเทียบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล และการหาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การวิเคราะห์ดังกล่าวควรสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ เพื่อช่วยให้ทราบต้นเหตุของปัญหาและช่วยจัดลำดับความสำคัญของการใช้ทรัพยากร
- ▶ ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์และการทบทวนผลการดำเนินการระดับองค์การ ควรสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

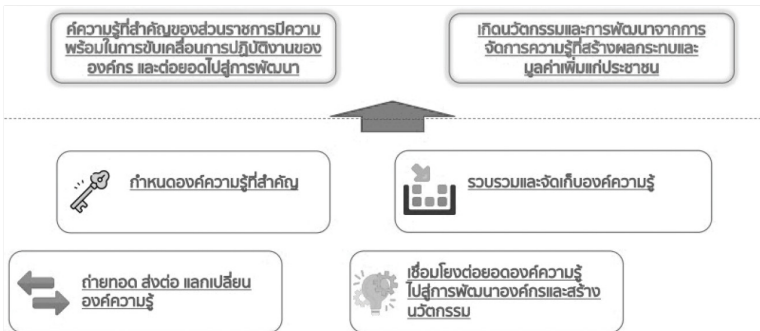
ระดับ	ความหมาย
Basic	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการ เพื่อการแก้ปัญหาในกระบวนการต่าง ๆ ของส่วนราชการ
Advance	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับในส่วนราชการ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการประยุกต์ศาสตร์
Significance	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมเชื่อมโยงในทุกระดับในส่วนราชการ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ และสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้

Checklist 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อการแก้ปัญหา
Basic Advance Significance

Basic	Advance	Significance
B1: วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	A1: วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่เทียบหรือคู่แข่งชั้นภายนอกและนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	S1: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต

Basic	Advance	Significance
<p>B2: วิเคราะห์ข้อมูล ค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การ</p> <p>B3: เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ</p>	<p>A2: เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์</p>	<p>S2: เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์</p>
<p>RB1: ประสิทธิภาพของการวิเคราะห์ข้อมูลที่นำไปใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหาของส่วนราชการ</p>	<p>RA1: ประสิทธิภาพของการวิเคราะห์ข้อมูลที่นำไปใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายหรือระดับยุทธศาสตร์</p>	<p>RS1: ประสิทธิภาพของการพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์และอย่างยั่งยืนในเชิงนโยบายหรือระดับยุทธศาสตร์</p>

4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล



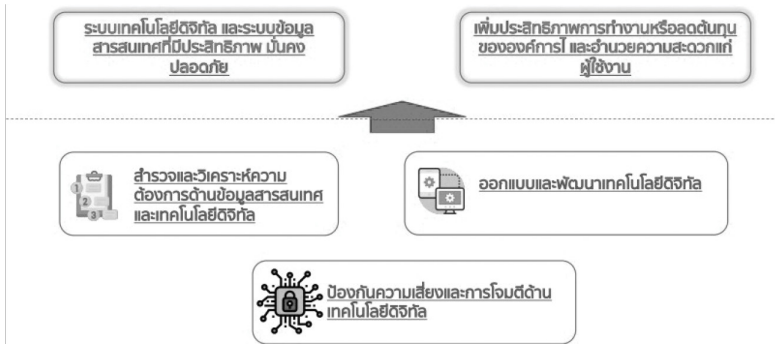
- ▶ รวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนองค์กร
- ▶ ถ่ายทอด ส่งต่อ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้
- ▶ ปลูกฝังให้การเรียนรู้เป็นวัฒนธรรมองค์กร
- ▶ เชื่อมโยงต่อยอดองค์ความรู้ไปสู่การพัฒนาองค์กรและสร้างนวัตกรรม
- ▶ การเรียนรู้ต้องได้รับการปลูกฝังลงไปในชีวิตการปฏิบัติงานขององค์การ โดยควรเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวันที่ทำจนเป็นกิจวัตร สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุโดยตรง เน้นการสร้างองค์ความรู้และแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์การ สิ่งที่เกิดจากการมองเห็นโอกาสในการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและมีความหมาย รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม
- ▶ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) การจัดการความรู้ขององค์การต้องมุ่งเน้นที่ความรู้ที่บุคลากรต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และบริการ และใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้าและองค์การ
- ▶ ระบบการจัดการความรู้ขององค์การ ควรมีกลไกการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรและองค์การ เพื่อทำให้มั่นใจว่าจะรักษาการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องแม้ในช่วงที่มีการปรับเปลี่ยน
- ▶ องค์การควรกำหนดว่าความรู้ใดสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานและทำให้มีกระบวนการแบ่งปันสารสนเทศนี้อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศที่เป็นความรู้ส่วนบุคคลที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคลากร (Implicit Knowledge

ระดับ	ความหมาย
Basic	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการเรียนรู้พัฒนาและต่อยอดการพัฒนาของส่วนราชการ
Advance	มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้นอกส่วนราชการ เพื่อการแก้ไขปัญหาและสร้างนวัตกรรม
Significance	มีการวิเคราะห์และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศ และผลลัพธ์ที่ดีสู่การบรรลุยุทธศาสตร์และการบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น

Checklist 4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา
เรียนรู้ และมีเหตุผล

Basic	Advance	Significance
<p>B1 : รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่สำคัญของส่วนราชการอย่างเป็นระบบ</p> <p>B2: ถ่ายทอด ส่งต่อและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์การ</p> <p>B3: วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา</p>	<p>A1: วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ภายในองค์การเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้จากภายนอกองค์การ เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม</p> <p>A2: แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก</p>	<p>S1: ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์การ</p> <p>S2: สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิด Best Practices ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ</p>
<p>RB1: องค์ความรู้ที่สำคัญของส่วนราชการมีความพร้อมในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานขององค์กร และต่อยอดไปสู่การพัฒนา</p>	<p>RA1: เกิดนวัตกรรมและการพัฒนาจากการเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้จากภายนอกองค์การ</p>	<p>RS1: แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) จากการจัดการความรู้ไปใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา</p> <p>RS2: มาตรฐาน รูปแบบบริการที่สร้างผลกระทบต่อมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน</p>

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงาน เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ



- ▶ ตรวจสอบและวิเคราะห์ความต้องการด้านข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ต้องการ
- ▶ ออกแบบและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
- ▶ ป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ระดับ	ความหมาย
Basic	การวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นดิจิทัลอย่างเป็นระบบและมีตัววัดการบรรลุตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Planning of digitalization)
Advance	มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่มีประสิทธิภาพ (Cybersecurity and BCM)
Significance	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานลดต้นทุน และการรายงานผลได้ทันการณ์ และมีประสิทธิภาพ (Efficiency and effectiveness)

Checklist 4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงาน
เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

Basic	Advance	Significance
<p>B1 : วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และ การดำเนินงานภายใน องค์การที่สามารถ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานและ สร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ</p> <p>B2 : สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่ม เป้าหมายทั้งภายในและ ภายนอกองค์การ</p> <p>B3 : ออกแบบและพัฒนา รูปแบบการทำงานไปสู่ ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ อำนวยความสะดวกแก่ ผู้ใช้งาน</p> <p>B4 : กำหนดตัววัดเพื่อใช้ ติดตามการบรรลุตามแผน การปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล</p>	<p>A1: จัดทำแผนงานในการ ป้องกันความเสี่ยงและ การโจมตีทางไซเบอร์ของ ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และข้อมูลสารสนเทศ ที่สำคัญขององค์การ</p> <p>A2: จัดทำแผนงานและ แนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการ เตรียมพร้อมและรองรับ ต่อการโจมตีทางไซเบอร์ ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ที่โจมตีต่อระบบดิจิทัล และข้อมูลสารสนเทศ ขององค์การ</p>	<p>S1: นำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพของ กระบวนการทำงาน ลดต้นทุน และการรายงานผล ได้ทันการณ์อย่างมี ประสิทธิภาพ</p>

Basic	Advance	Significance
<p>RB1: ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน</p>	<p>RA1: เทคโนโลยีดิจิทัลนำไปสู่ผลลัพธ์ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานหรือลดต้นทุนขององค์กรได้</p> <p>RA2: เทคโนโลยีดิจิทัลมีความมั่นคง และปลอดภัย</p>	<p>RS1: เทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมที่สร้างผลกระทบสูงแก่ประชาชนและผลลัพธ์ในระดับประเทศ</p> <p>RS2: เทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมที่เป็นต้นแบบการปฏิบัติที่ดีจนหน่วยงานอื่นสามารถเรียนรู้และนำไปใช้พัฒนาได้</p>

การเขียน Application Report 4.0 : หมวด 4

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไข้ปัญหา

A/D

กรมคร. โดยคณะกรรมการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ มีการวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบการรายงานต่างๆ จากตาราง 4-1 (ข้อ 4.1) และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ด้วยโปรแกรมทางสถิติต่างๆ โดยเฉพาะนำมาเอาโปรแกรม Cognos วิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบ Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย เพื่อวัดผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพเสนอต่อผู้บริหารทราบเป็นรายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้บริหารจะวางมาตรการเพื่อเร่งรัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การประเมินแนวโน้ม (Trend) ของผลการดำเนินการ การคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น รวมถึงการเปรียบเทียบผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นกับคู่เปรียบเทียบ (OP ข้อ 9) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลเพื่อนำมาใช้สนับสนุนในการทบทวนผลการดำเนินการ รวมถึงช่วยให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาและจัดลำดับความสำคัญของการใช้ทรัพยากร นอกจากนี้ได้วิเคราะห์สถานการณ์โรคและภัยสุขภาพ รวมถึงบริบทแวดล้อมที่เป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายรัฐบาล ข้อตกลงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อนำมาประกอบทบทวนผลการดำเนินงานของกรมฯ และมีการจัดทำฐานข้อมูลเชิงเปรียบเทียบไว้เป็นรายเดือนหลังเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มและสถานการณ์เรื่องโรคและภัยสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางการดำเนินงานและกำหนดค่านำมาเพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์ในการผลิตเชิง ลดโรค ลดตายในกลุ่มเป้าหมายตามผลการวิเคราะห์นำค่านำสาเหตุของปัญหาและปรับปรุงกระบวนการที่สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

R-Basic

Advance

เช่น การค้นหาโรคมาลาเรียในพื้นที่ห่างไกลทั่วประเทศ พบปัญหาในการจัดเก็บข้อมูลซึ่งต้องใช้เวลาจนได้พัฒนาระบบมาลาเรียออนไลน์เป็นเครื่องมือสำหรับการค้นหาผู้ติดเชื้อและให้การรักษาที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว การสอบสวนและติดตามผู้ติดเชื้อในพื้นที่และส่งข้อมูลโต้ทันทีทั้งนี้ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มผู้อพยพที่ติดเชื้อ นำไปสู่การควบคุม กำกับ และประเมินผลการยืนยันการแพร่เชื้อมาลาเรีย (Malaria Elimination) ในประเทศไทย

ระบบสามารถใช้งานง่าย สะดวก ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและความยุ่งยากในการประมวลผลหรือรายงาน สามารถให้ผู้ใช้ขอรับข้อมูลเข้าสู่ระบบและใช้ประโยชน์จากข้อมูลอย่างแท้จริง สามารถประมวลผลเป็นรายงานภาพรวมระดับหน่วยงาน โดยนำเสนอเป็น Infographic รูปภาพ แผนภูมิ และประยุกต์ใช้กับระบบภูมิสารสนเทศแสดงแผนที่การแพร่กระจายของโรคและการวิเคราะห์เชิงพื้นที่โดยอัตโนมัติ ผู้ปฏิบัติงานสามารถสรุปรายงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน ทำให้การบริหาร วางแผน และดำเนินการป้องกันควบคุมโรคใช้เวลาเร็วขึ้นที่มีประสิทธิภาพให้แก่ประชาชน พบว่าอัตราผู้พวยมาลาเรียลดลงมากใน พ.ศ.2562 (หมวด 7.1)

จากการทบทวนผลการดำเนินงาน นำมาสู่การปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุขและระดับชาติ ทั้งในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ก้าวสู่กรมควบคุมโรค 4.0 ทำให้มีโอกาสในการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมที่เชื่อมโยงกับเป้าประสงค์สมรรถนะหลักของกรมคร. คือ ความสามารถในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญ เช่น โรคเลปโตสไปโรซิส โรคไข้เลือดออก โรคไข้สตี้นอักเสบ-เฮ-รุมส์ โรคติดต่ออุบัติใหม่และอุบัติซ้ำ เช่น โรคติดต่อเชื้อไวรัสอีโบล่า โรคติดต่อเชื้อไวรัสซิกา โรคทางเดินหายใจอะนัลกลาง (MERS) และโรคไขหวัดนก

R-Advance

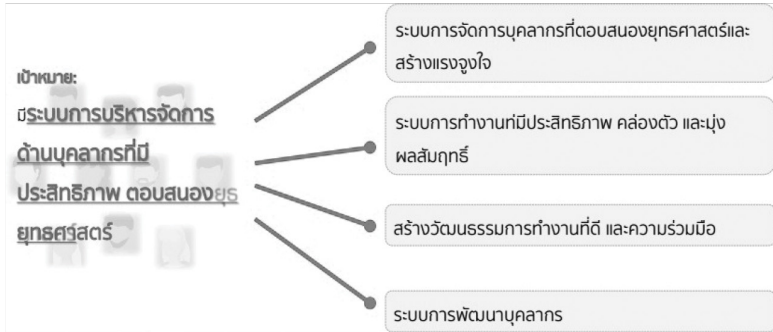
Significance

จากผลวิเคราะห์การดำเนินงานที่สำคัญในยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข เพื่อเป็นการรองรับโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำ ได้พัฒนาระบบบัญชาการเหตุการณ์ เฝ้าระวังเหตุการณ์ผิดปกติที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ติดตามและประเมินสถานการณ์การระบาดของโรค/ภัยสุขภาพ ที่เกิดขึ้นทั้งในและต่างประเทศ ในกรณีที่พบว่าเข้าข่ายภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์และสาธารณสุข (Public Health Emergency) ได้ทบทวนแนวทาง/มาตรการการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพของการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินและพัฒนาระบบบัญชาการเหตุการณ์ในทุกระดับทั่วประเทศเพื่อสามารถรายงานเหตุการณ์ที่เชื่อมโยงข้อมูลจากภาคสนามสู่ศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินในทุกระดับ (EOC) แบบเรียลไทม์สถานการณ์ (Real-Time) ด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผ่านการวิเคราะห์และนำเสนอด้วยโปรแกรมที่สำคัญ เพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายหรือมาตรการเสนอผู้บัญชาการเหตุการณ์ตามระบบบัญชาการเหตุการณ์ ให้ผู้บริหารตัดสินใจเลือกมาตรการและยกระดับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขที่สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ทุกจังหวัดมีความพร้อมและสามารถปฏิบัติงานได้จริงและตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันเวลา (หมวด 7 ข้อ 7.5)

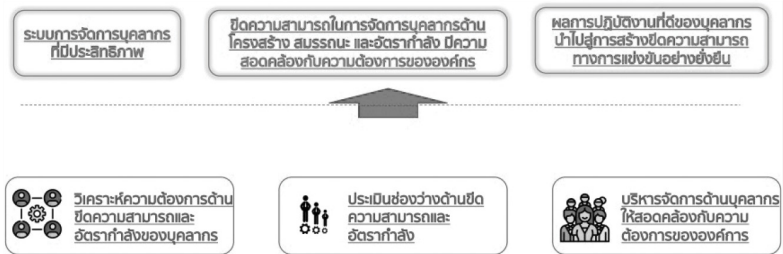
จะเห็นได้ว่าสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่รุนแรงกว่าที่ผ่านมา จากการพัฒนาระบบการวิเคราะห์ที่เข้มแข็งของกรมคร. และมีแนวทาง/มาตรการ ที่ชัดเจนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันทบทวนสถานการณ์การระบาดของโรค ทำให้สามารถชะลอการระบาดได้อย่างทันท่วงที ผลจากระบบการวิเคราะห์ที่วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกส่งผลทำให้ระบบการป้องกัน ควบคุมโรคของประเทศไทยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นประเทศที่มีความเข้มแข็งด้านความมั่นคงด้านสุขภาพ (Health Security) เป็นอันดับ 1 ของเอเชีย และอันดับ 6 ของโลก ได้รับการยกย่องว่าเป็นประเทศที่มีความพร้อมในการรับมือต่อการระบาดของโรคมากที่สุด ซึ่ง มีเพียง 13 ประเทศทั่วโลกเท่านั้น (หมวด 7 ข้อ 7.4)

R-Significance

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ



- ▶ วิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร
- ▶ ประเมินช่องว่างด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- ▶ บริหารจัดการด้านบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

ระบบการจัดการบุคลากร

- ▶ ระบบการบริหารจัดการบุคลากรครบวงจรและบูรณาการตั้งแต่การสรรหาว่าจ้าง บรรจุ รักษานักบุคลากร สร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ▶ ระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ

- ▶ ระบบการพัฒนาบุคลากรมีความทันสมัย พัฒนาบุคลากรในส่วนราชการ ให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรู้ และ ความมีจริยธรรมมีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการ สาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ระดับ	ความหมาย
Basic	ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และการจัดวางคนไปยังตำแหน่งงาน ที่ตรงกับความต้องการและความต้องการเพื่อประโยชน์สูงสุดของ ระบบงานของราชการ โดยคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของ ประชาชน
Advance	การประเมินประสิทธิผลการทำงานและเส้นทางความก้าวหน้า ของบุคลากรทุกกลุ่ม สามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท และ ทำงานให้มีประสิทธิภาพสูง ตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้น ประโยชน์สุขแก่ประชาชน (High Performance)
Significance	นโยบายการจัดการด้านบุคลากรสนับสนุนการทำงานที่มีความคล่องตัว และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การทำงาน

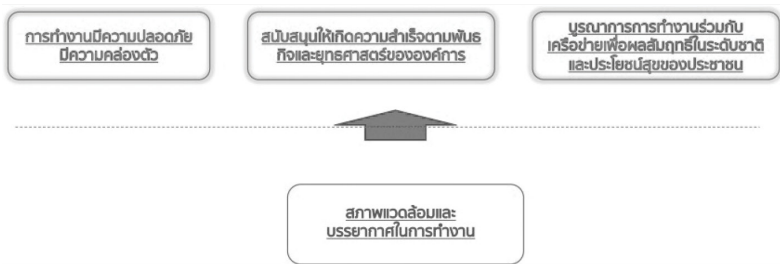
Checklist 5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

Basic	Advance	Significance
B1: วิเคราะห์ประเมิน สภาพกำลังคน ซีดความสามารถ และ อัตรากำลังที่หน่วยงาน จำเป็นเพื่อตอบสนอง พันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลง ในปัจจุบันและอนาคต	A1: ออกแบบระบบ การประเมินประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของ บุคลากรในทุกระดับ อย่างชัดเจนและโปร่งใส	S1: บริหารจัดการ ด้านบุคลากรให้มี ความคล่องตัวในการ ประสานงานในเนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทัน ต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมการทำงาน

Basic	Advance	Significance
<p>B2: กำหนดคุณลักษณะของกำลังคนที่ต้องการในอนาคต</p> <p>B3: จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และอนาคต</p> <p>B4: ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์การ</p> <p>B5: จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>B6: จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ เพื่อประโยชน์สูงสุด</p>	<p>A2: สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการที่ดี</p> <p>A3: ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร</p> <p>A4: สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางการพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง</p>	<p>S2: สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน</p> <p>S3: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคนภาครัฐ</p>
<p>RB1: ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ระหว่างทิศทางการบริหารงานของหน่วยงานกับกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล</p>	<p>RA1: บุคลากรมีผลการปฏิบัติราชการดี ส่งผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การ</p> <p>RA2: บุคลากรมีความก้าวหน้าและมีขีดความสามารถในระดับที่พร้อมในการขับเคลื่อนงานขององค์การให้บรรลุผลสัมฤทธิ์</p>	<p>RS1: การบริหารบุคลากรมีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน</p>

Basic	Advance	Significance
RB2: ทรัพยากรบุคคล มีความรู้ ทักษะและสมรรถนะ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน RB3: โครงสร้างองค์กร ระบบการสรรหาว่าจ้าง และการจัดอัตรากำลัง มีประสิทธิภาพโปร่งใส และเหมาะสม		RS2: พัฒนาและการธำรง รักษาบุคลากรที่เป็นกำลัง สำคัญที่จะนำไปสู่ความ ได้เปรียบในการแข่งขัน ขององค์กรอย่างยั่งยืน

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



- ▶ ออกแบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักขององค์กร ส่งเสริมสนับสนุน การมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย และนวัตกรรมในการทำงานรูปแบบใหม่

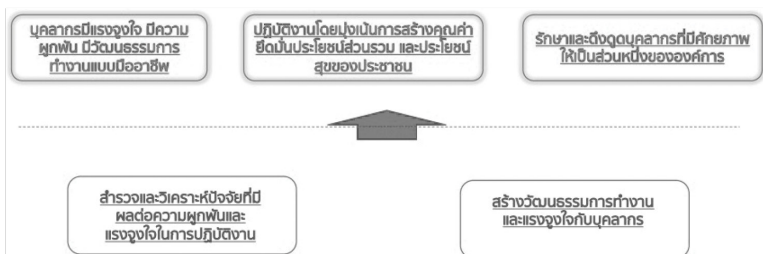
ระดับ	ความหมาย
Basic	สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ <ul style="list-style-type: none"> - ปลอดภัย - สนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ - คล่องตัว - ร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล
Advance	สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ (Empower) กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา เพื่อบรรลุแผนงานหลักขององค์กร
Significance	การทำงานที่เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัวและสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนอย่างมีประสิทธิภาพ

Checklist 5.2 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

Basic	Advance	Significance
<p>B1: ออกแบบระบบงานที่ส่งเสริมการบรรลุพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร</p> <p>B2: สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ กระตุ้นให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีความคล่องตัว</p>	<p>A1: สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและ การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร</p> <p>A2: ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว</p>	<p>S1: สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว</p>

Basic	Advance	Significance
B3: กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ถือปฏิบัติ	A3: ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ A4: นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	S2: สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและหน่วยงานภายนอกในลักษณะของทีม สหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน
RB1: บุคลากรมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน RB2: การทำงานมีความคล่องตัว เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร	RA1: สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	RS1: รูปแบบการทำงานข้ามหน่วยงานที่มีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในระดับประเทศ และประโยชน์สุขของประชาชน

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและความร่วมมือ



- ▶ สำรองและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- ▶ สร้างวัฒนธรรมการทำงานและแรงจูงใจกับบุคลากร

ลักษณะของวัฒนธรรมที่ทำให้องค์การเกิดประสิทธิผล

จากการศึกษาของเดเนียล อาร์ เดนิสัน (Daniel R. Denison, 1990) ในเรื่องปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิภาพ (Effectiveness) ขององค์การ เป็นอย่างมากเมื่อวัฒนธรรมนั้นก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้

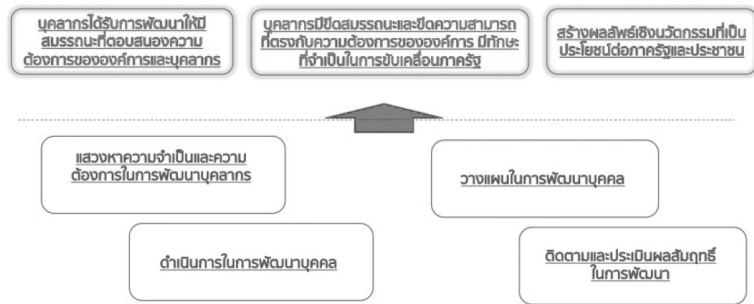
- 1) การผูกพัน (Involvement) การผูกพันและการมีส่วนร่วมในองค์การ
- 2) การปรับตัว (Adaptability) การปรับตัวที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ
- 3) การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้การทำงานที่ประสานกันและสามารถคาดหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้
- 4) มีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การที่เหมาะสม มีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การที่เหมาะสม ทำให้องค์การมีกรอบทิศทางการดำเนินที่ชัดเจน ปัจจัยทั้ง 4 ส่วนข้างต้น จะทำให้องค์การสามารถบรรลุประสิทธิภาพ (Effectiveness) ตามที่ต้องการ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ จึงมีความสำคัญที่จะสนับสนุนให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์และภารกิจที่กำหนดอย่างเหมาะสมได้

ระดับ	ความหมาย
Basic	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์
Advance	การค้นหปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน พุ่มเท มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การ
Significance	การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร (Public Entrepreneurship) และร่วมมือเพื่อนำพองค์การไปสู่ความสำเร็จและประโยชน์ที่เกิดขึ้นสังคมและประชาชน

Checklist 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและความร่วมมือ

Basic	Advance	Significance
<p>B1: สร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ</p> <p>B2: สร้างกลไกและช่องทางที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ</p>	<p>A1: ค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร</p> <p>A2: สร้างให้เกิดแรงจูงใจเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี</p> <p>A3: วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ</p>	<p>S1 : สร้างวัฒนธรรมการทำงานในเชิงรุก มุ่งเน้นการสร้างคุณค่า ยึดมั่นประโยชน์ส่วนรวมและประโยชน์สุขของประชาชน</p> <p>S2: สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวมผู้รับบริการหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก</p>
<p>RB1: วัฒนธรรมการทำงานแบบมืออาชีพ</p>	<p>RA1: บุคลากรมีความผูกพัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน</p>	<p>RS1: บุคลากรปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่า ยึดมั่นประโยชน์ส่วนรวมและประโยชน์สุขของประชาชน</p> <p>RS2: รักษาและดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ</p>

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร



แนวทางและกระบวนการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการพัฒนาศักยภาพโดยรูปแบบที่หลากหลายเหมาะสมกับบริบทขององค์กร เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างกัน

- 1) แสวงหาความจำเป็นและความต้องการในการพัฒนาบุคลากร
 - ▶ คำนึงถึงความต้องการระยะสั้น ระยะยาวเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร
 - ▶ คำนึงถึงความต้องการในการพัฒนาและความก้าวหน้าของบุคลากร
 - ▶ บทบาทภารกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร
 - ▶ สภาพแวดล้อมและความเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคลากร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
 - ▶ ความต้องการในการพัฒนาของบุคลากร
- 2) วางแผนในการพัฒนาบุคคล
- 3) ดำเนินการในการพัฒนาบุคคล
 - ▶ Training
 - ▶ On the job training
 - ▶ การประชุมอภิปราย (Conference)
 - ▶ การศึกษากรณีตัวอย่าง (Case study)
 - ▶ การศึกษาดูงาน (Study visit)
 - ▶ การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน (Job rotation)

- ▶ การสอนงาน (Coaching)
 - ▶ พี่เลี้ยง (Mentoring)
 - ▶ การศึกษาดูงานนอกสถานที่
- 4) ติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคคล
- ▶ สมรรถนะ ชีตความสามารถ

ระดับ	ความหมาย
Basic	ระบบการพัฒนาบุคลากรที่สร้างคนให้มี <ul style="list-style-type: none"> - คุณธรรม จริยธรรม - มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา - ทักษะด้านดิจิทัลและความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
Advance	ระบบการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนสังสมทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะหลัก และการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ
Significance	ระบบการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงาน ได้หลากหลาย มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจและมีความคิดในเชิงวิฤติ พร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (Fluid Intelligence/ Complex Problem Solving)

Checklist 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

Basic	Advance	Significance
B1: กำหนดเป้าหมาย และทิศทางการพัฒนา บุคลากรให้ชัดเจน B2: จัดทำแผนการพัฒนา บุคลากรที่สอดคล้อง กับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	A1: สร้างรูปแบบการเรียนรู้ และพัฒนาที่ตอบสนองต่อ ความต้องการในการเรียนรู้ ที่แตกต่างกันของบุคลากร ภาครัฐและการบริหาร จัดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของบุคลากร	S1: เตรียมพร้อมบุคลากร ให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงาน ได้หลากหลาย มีความสามารถ ในการตัดสินใจ พร้อมรับ กับปัญหาที่มีความซับซ้อน

Basic	Advance	Significance
<p>B3: กำหนดแนวทางการพัฒนาที่สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดมาตรฐานความสำเร็จของการพัฒนา</p>	<p>A2: พัฒนาการรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัล และศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร</p> <p>A3: นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา</p>	<p>S2: สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบคอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม</p>
<p>RB1: บุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะที่ตอบสนองความต้องการขององค์การและบุคลากร</p> <p>RB2: บุคลากรมีขีดสมรรถนะและขีดความสามารถที่ตรงกับความต้องการขององค์การ</p>	<p>RA1: บุคลากรมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ</p> <p>RA2: ระบบนิเวศในการทำงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบท สามารถส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสามารถแสดงพฤติกรรมที่คาดหวังออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>RS1: บุคลากรภาครัฐสามารถสร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประชาชน</p> <p>RS2: นวัตกรรมที่ริเริ่มจากบุคลากรและสามารถตอบสนองต่อการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศแผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนการพัฒนาาระบบราชการในอนาคต</p> <p>RS3: สามารถดึงดูดและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง</p>

การเขียน Application Report 4.0 : หมวด 5

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ

Basic

A/D

กรมศ.วางแนวกำหนดทั้งระยะสั้นและระยะยาวรองรับบทบาทภารกิจตามแผนพัฒนางานป้องกัน ความคุ้มครองและภัยสุขภาพแห่งชาติที่มีความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการเป็นส่วนราชการ 4.0 เดริยมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีการวิเคราะห์อัตรากำลัง ทักษะ สมรรถนะ และกำลังคนที่จำเป็นตามยุทธศาสตร์กรม. ด้านการพัฒนากำลังคนด้านภารกิจทั้งในความคุ้มครองผ่านกระบวนการคิดทางวิทยาศาสตร์ (Full Time Equivalent : FTE) ความคิดเห็นจากผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญในงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจากภาคีตลาดผลการบริหารและใช้ตัวชี้วัดสำคัญของหน่วยงานในระบบ DPIS ได้นำไปปรับขนาดให้เป็นกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสมและเพียงพอในการปฏิบัติงาน การจ้างกำลังคน รวมทั้งจัดโครงสร้างออกแบระบบงานและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับปฏิบัติงาน “ชี้เป้า” ใฝ่แรงจูงใจ นำมาใช้ ตอบโต้เร็ว” สามารถบริหารจัดการให้ทันต่อสถานการณ์ทั้งระบบงานแบบทางการและไม่เป็นทางการ

โดยระบบงานแบบทางการจะแบ่งตามโครงสร้างของส่วนราชการและจัดตั้งโครงสร้างภายในที่เอื้อต่อการป้องกัน ความคุ้มครอง มีการเกลี่ยอัตรากำลังจากสายงานที่หมดความจำเป็นไปกำหนดเป็นสายงานที่จำเป็นและยังขาดแคลน ได้แก่ สัตวแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข นักเทคนิคการแพทย์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และในหน่วยงานที่จัดตั้ง ขึ้นใหม่ ได้แก่ สถาบันเวชศาสตร์ป้องกันศึกษา เป็นหน่วยงานผลิตกำลังคนด้านเวชศาสตร์ป้องกันและด้านโรจการ การค้นหาและการท่องเที่ยว กองกฎหมาย ทำหน้าที่พัฒนาและบังคับใช้กฎหมาย และหน่วยงานที่เป็นจุดแข็งของ ยุทธศาสตร์กรมสร้างความรู้ความเข้าใจเชิงระบบจัดการภาวะฉุกเฉิน ได้แก่ กองด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เพื่อรองรับขอพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษและพัฒนาตามกฎอนามัยระหว่างประเทศ พ.ศ. 2548 อันเป็นการกระจายเงินในการ ป้องกันความคุ้มครองเมื่อเกิดการระบาดรุนแรง มีกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านการควบคุมโรคสำหรับตรวจวินิจฉัยโรคติดต่อร้ายแรงให้ทันต่อสถานการณ์

Basic

จัดตั้งกองควบคุมโรคและภัยสุขภาพในภาวะฉุกเฉินเพื่อเป็นศูนย์กลางปฏิบัติการเตรียมความพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้าน การป้องกันโรคและภัยสุขภาพ อันเป็นการก้ำสำคัญในการป้องกันความคุ้มครองเมื่อเกิดการระบาดรุนแรง กองป้องกันโรคจากเชื้อ ภัยหรือร้ปัญหาด้านความปลอดภัยของประเทศไทย โดยเฉพาะผู้สูงอายุประมาณ 1 ใน 3 ที่มีปัญหาการขาดเงินจากสวัสดิการสังคม กองนวัตกรรมและวิจัย เพื่อพัฒนากระบวนการนวัตกรรมด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ความคุ้มครอง โดยเชื่อมโยงกับกลุ่มนวัตกรรมและวิจัย ของหน่วยงาน

สำหรับการจัดระบบงานแบบไม่เป็นทางการจะมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับเครือข่ายทั้งในและ ต่างประเทศ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อการดำเนินงานตามนโยบายทั้งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการป้องกันความคุ้มครอง ในภาวะฉุกเฉินและด้านอื่นๆ ที่สำคัญหรือเร่งด่วน ในรูปของคณะกรรมการ คณะทำงานที่มีปฏิบัติการพิเศษ (Cross Functional Team) พร้อมกันมอบอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหาร โดยยึดคณะกรรมการคณะทำงานชุดต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทน บุคลากรในแต่ละหน่วยงานในรูปแบบการทำงานข้ามสายงาน (Matrix) เพื่อรับผิดชอบดำเนินการในแต่ละกิจกรรม รวมทั้ง สนับสนุนระบบงานแบบทางการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวมากขึ้น อีกทั้งสื่อสารให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นแนวทางใน การปฏิบัติงาน นอกจากนี้ กรมศ. ยังได้เพิ่มขีดสมรรถนะของแต่ละแผนงานโรค โดยจัดให้มีผู้จัดการแผนงานโรคดูแลตามกลุ่ม โรค (Cluster) และมีผู้ทรงคุณวุฒิของกรมศ. เป็นที่ปรึกษา เป็นการสนับสนุนความเข้มแข็ง มีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีม และ ริเริ่มที่จะผลิตนวัตกรรมในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้กรมศ.มีผลงานนวัตกรรมเพิ่มขึ้นทุกปี (หมวด 7 ข้อ 7.3.1)

R-Basic

Advance

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุ กรมศ.วางระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในระดับกรมและหน่วยงาน ผ่านระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ กรมศ. (EstimatesSM) เพื่อเชื่อมโยงกับระบบบริหารผลการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ (PMS) ในระดับบุคคลที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยความร่วมมือของเครือข่ายกลุ่มพัฒนาองค์กรหน่วยงาน และ คณะกรรมการระดับกรม นำผลที่ได้จากผู้เกี่ยวข้องและการรายงานแบบออนไลน์ (HR Report) มาปรับปรุงรูปแบบและ วิธีการเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และเป็นธรรม โดยใช้แนวคิด OKR มาปรับปรุงการ กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในระดับหน่วยงานและบุคคล มีการเชื่อมโยงผลงานเข้ากับการพิจารณาจัดสรรวงเงินในแต่ละ งบประมาณประเมิน แล้วนำผลที่ได้จากการประเมินผลไปสู่การพัฒนาบุคคลตาม competency mapping ที่มีการทบทวนและ ปรับปรุงให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับแผนพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และเพื่อเสริมสร้างขวัญ กำลังใจบุคลากรได้มีแนวทางสร้างแรงจูงใจ เช่น โอกาสในการดำเนินงานตามต้นแบบ วันหยุด/กศลา การพิจารณา ศึกษาศึกษา/ฝึกอบรมระยะสั้น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ภายย่องชมเชย การกำหนดค่าตอบแทนพิเศษ รวมทั้งการ ปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งเป็นระดับที่สูงขึ้น

จากการบริหารกำลังคนและการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในหลายองค์ประกอบข้างต้นภายใต้แผนยุทธศาสตร์ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อมุ่งเน้นเป็นหน่วยงานต้นแบบ/ชั้นนำ ด้านการบริหารทรัพยากร บุคคลของประเทศและการทำงานเชิงบูรณาการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและนำ ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน ก.พ. (DPIS) มาปรับใช้เป็นเครื่องมือเพิ่มขีดความสามารถ ทั้งเรื่องการบริหาร การจัดการกำลังคน การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนา การเชื่อมโยงฐานข้อมูลบุคคลเข้า กับการบริหารจัดการส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสนับสนุนตามนโยบายที่สำคัญ การประยัติผลงานหรือการพัฒนาการ จัดเก็บข้อมูลเพื่อให้อาคารได้รับประโยชน์ที่มีความสะดวก คล่องตัว และสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมศ. ได้อย่างเต็มที่

Advance

จากนโยบาย 4.0 ของกรมคร. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน นำวิธีการปรับระบบการทำงานเป็นแบบ Project Based เพื่อให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมมุ่งปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่เป็นองค์กรใหม่เป็นแบบ Agile Team หรือ Team Project เพื่อเข้าสู่ Ecosystem Organization โดยศูนย์นวัตกรรมด้านสุขภาพและป้องกันควบคุมโรคขับเคลื่อนการพัฒนาโครงการของกรมคร. บุคลากรมีพื้นที่ในการลงมือทดลองดู เพื่อให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถต่อยอดการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการป้องกันควบคุมโรค มีแผนงานส่งเสริมการพัฒนาโครงการในหน่วยงานและพัฒนาศักยภาพบุคลากร มีเวทีแลกเปลี่ยนนำเสนอผลงานนวัตกรรม กรมคร. ยังสรรหาบุคลากรเชิงรุกและทำแผนเตรียมกำลังคนเพื่อสนับสนุนแผนยกระดับความมั่นคงและความเป็นเลิศด้านป้องกันควบคุมโรคของประเทศ โดยสนับสนุนทุนการศึกษาต่อระดับปริญญาโทและปริญญาเอก การอบรม/ดูงานทั้งในและต่างประเทศ ในสาขาที่มีความจำเป็นในเชิงยุทธศาสตร์ในลักษณะ Mega Project

รวมทั้งได้นำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น Application ระบบ GPS มาเชื่อมการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิผลแล้ว ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อไปสนับสนุนกำลังคนในส่วนที่ขาดจากการบริหารกำลังคนในหลายองค์ประกอบข้างต้น และการทำงานในเชิงบูรณาการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

R-Advance

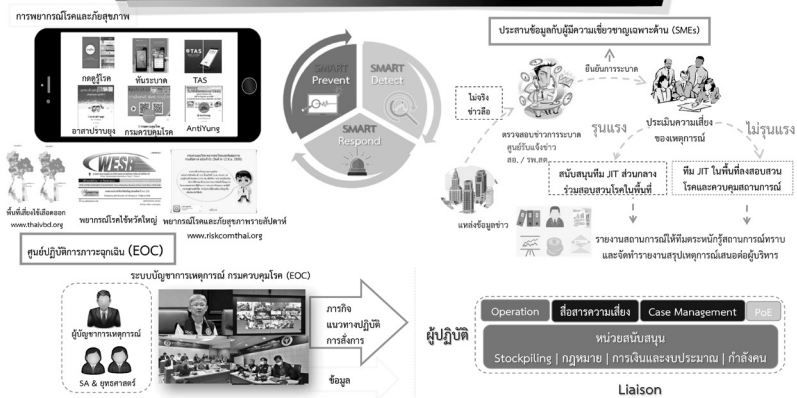
Significance

โดยความสำเร็จสะท้อนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทุกภารกิจ ใน พ.ศ. 2562 สูงถึงร้อยละ 94.47 (หมวด 7 ข้อ 7.2) เป็นที่ยอมรับระดับชาติและนานาชาติ อาทิ องค์การอนามัยโลกรับรองการกวาดล้างโรคไข้ช้ำงาได้สำเร็จ พัฒนาระบบเฝ้าระวังโรคไข้มาลาเรีย ซึ่งได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐแห่งชาติ ประเภทภาพรวม มาตราฐานบริการที่เป็นเลิศในด้านกำป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อ (NCDs) องค์การอนามัยโลกได้ในประเทศไทยติดอันดับที่ 3 ของโลกเทียบเท่าประเทศฟินแลนด์และนอร์เวย์ และเป็นประเทศที่มีการดำเนินการสูงสุดนอกเอเชีย (OP ๓0 9) การรับมือกับโรคระบาดด้วยแรงหลายประเภท ตั้งแต่โรคติดต่อเชื้อไวรัสซิกา (Zika Virus) โรคทางเดินหายใจเฉียบพลันนอกกลาง (MERS) โรคซาร์ส (SARS) โรค COVID-19 สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว สะท้อนถึงประสิทธิภาพด้านการบริหารอัตราค่าสีและขีดความสามารถพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโรคและภัยสุขภาพเป็นอย่างดี ทำให้ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีความเข้มแข็งด้านความมั่นคงด้านสุขภาพเป็นอันดับ 6 ซึ่งเป็นประเทศกำลังพัฒนาประเทศเดียวที่จัดอันดับอยู่ใน 10 อันดับสูงสุด (Top 10) ของโลก จนได้รับยกย่องว่าเป็นประเทศที่มีความพร้อมในการรับมือต่อการระบาดของโรคมากที่สุด ซึ่งมีเพียง 13 ประเทศทั่วโลกเท่านั้น

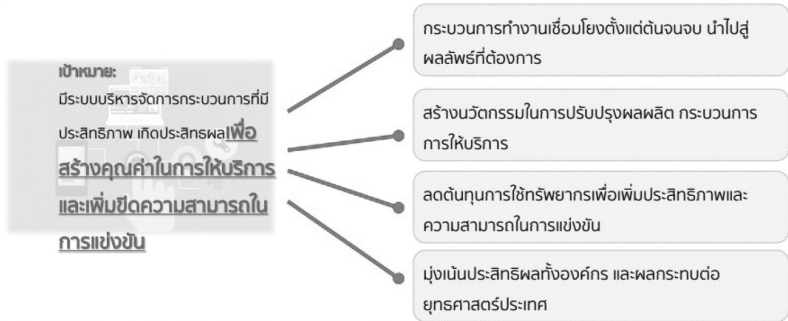
นับเป็นความภาคภูมิใจของไทยเป็นอย่างมากที่มีระบบการป้องกันและควบคุมโรคที่เข้มแข็งเป็นที่ยอมรับ ในระดับโลก และนวัตกรรมหลายชิ้น ได้แก่ Application ที่ใช้ในบริการด้านป้องกันควบคุมโรคพืชอีก ลูกบ้างเลย, APP ที่รับขาด, APP TAS (Tobacco alcohol Surveillance), ภูกันโรค และนวัตกรรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ AID ZERO Portal, NTP (National Tuberculosis Information Program) ซึ่งทำให้ได้รับรางวัลเลิศรัฐในสาขาต่างๆ ตั้งแต่ พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน เป็นเครื่องพิสูจน์ความสำเร็จ ด้านการบริหารจัดการและขีดความสามารถพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโรคและภัยสุขภาพเป็นอย่างดี

R-Significance

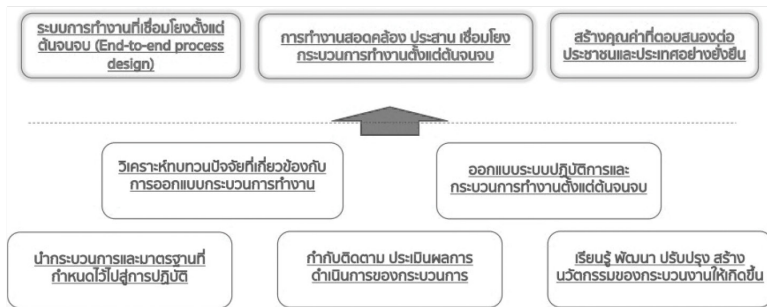
กระบวนการหลักที่สำคัญเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ของทุกหน่วยงานภายในกรม



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



วิเคราะห์บทกวนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

บทกวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว ปัจจัยที่สร้างการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น การปรับตัวเพื่อรองรับขีดความสามารถในการแข่งขัน โครงสร้างของระบบการปฏิบัติการเชื่อมโยงสู่ผลลัพธ์ และการบริการภายใต้การวางแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว

ออกแบบระบบปฏิบัติการ

เชื่อมโยงกระบวนการระดับบนสู่กระบวนการระดับย่อย และการทำงานในส่วนงานต่าง ๆ กระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และสนับสนุนขีดความสามารถในการแข่งขัน

กำกับติดตาม ประเมินผลการดำเนินการของกระบวนการ

วิเคราะห์ตัววัดผลลัพธ์ของกระบวนการ และตัววัดในการติดตามกระบวนการ นวัตกรรมในการติดตามผ่านเทคโนโลยี เช่น Real-Time

กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร คือ กระบวนการสร้างคุณค่าภายใน องค์กรที่สำคัญที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงการออกแบบและส่งมอบการบริการ การสนับสนุนผู้รับบริการ กระบวนการทำงานในองค์กรเกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ต้องร่วมมือกันส่งมอบผลผลิตจากขั้นตอน การทำงานของตนเองไปจนจบกระบวนการ เพื่อส่งมอบบริการหรือผลลัพธ์ที่สร้างคุณค่า แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

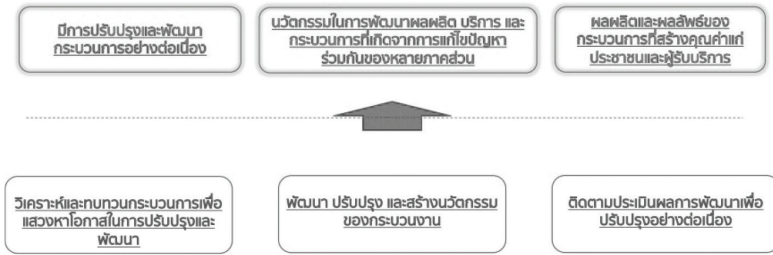
ระดับ	ความหมาย
Basic	การออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่มีคุณค่า แก่ประชาชน รวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการ (Cross-boundary process) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด
Advance	มีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ทันสมัยและข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอก เพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผล
Significance	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตาม รายงานผลอย่างรวดเร็ว ฉับไว และตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ ความเป็นเลิศ (Operational excellence)

Checklist 6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำไปสู่ ผลลัพธ์ที่ต้องการ

Basic	Advance	Significance
B1: วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และ ความเปลี่ยนแปลง ในด้านขีดความสามารถ ทางการแข่งขันขององค์กร	A1: ออกแบบระบบติดตาม และควบคุมกระบวนการ ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ กระบวนการ	S1: วิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่ การกำหนดแนวทางใน การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

Basic	Advance	Significance
<p>B2: วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน</p> <p>B3: ออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ รวมถึงสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ</p> <p>B4: วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร</p> <p>B5: กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ</p>	<p>A2: ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการ และติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ</p> <p>A3: เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน</p>	<p>S2: สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว</p> <p>S3: ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็ว ฉบับไว และทันท่วงที</p> <p>S4: ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในขนาดของส่วนราชการ</p>
<p>RB1: ระบบการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) ที่มีประสิทธิผล</p>	<p>RA1: หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานสอดคล้อง ประสานเชื่อมโยงกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ</p>	<p>RS1: ผลลัพธ์จากระบบการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ กระบวนการสร้างคุณค่าที่ตอบสนองต่อประชาชนและประเทศอย่างยั่งยืน</p> <p>RS2: เป็นต้นแบบในการทำงานถ่ายทอดแลกเปลี่ยนบทเรียนในการจัดการกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ</p>

6.2 การ การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการให้บริการ



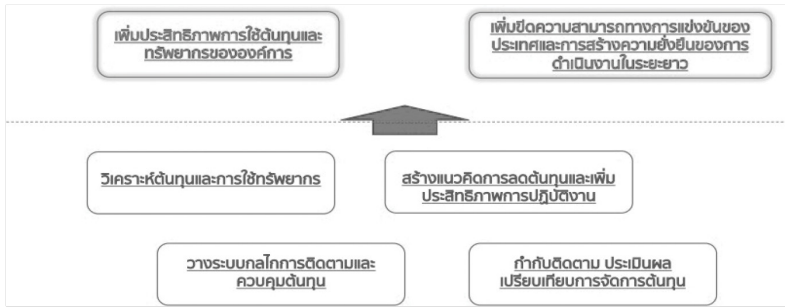
- ▶ วิเคราะห์และทบทวนกระบวนการเพื่อแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนา
- ▶ พัฒนา ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมของกระบวนการ
- ▶ ติดตามประเมินผลการพัฒนาเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ระดับ	ความหมาย
Basic	การบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการติดตามและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน
Advance	การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ <ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการหลัก - กระบวนการสนับสนุน - การบริการประชาชน - ความสะดวกและการสื่อสาร
Significance	การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตและการแก้ไขปัญหาในเชิงกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคธุรกิจ (Public value)

Checklist 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การให้บริการ

Basic	Advance	Significance
<p>B1: วิเคราะห์ทบทวนกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ เพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการและการบริการให้ดีขึ้น</p> <p>B2: สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรในระดับต่าง ๆ ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>B3: กำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ติดตาม ควบคุมการดำเนินงานและนำผลมาปรับปรุงผลผลิตกระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>A1: สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ โดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว</p> <p>A2: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ</p>	<p>S1: นำเทคโนโลยีและนวัตกรรม มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ</p> <p>S2: สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ</p> <p>S3: สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบต่อสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง</p>
<p>RB1: กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>SA1: ผลผลิตและผลลัพธ์ของกระบวนการที่สร้างคุณค่าแก่ประชาชนและผู้รับบริการ</p>	<p>RS1: นวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต บริการ และกระบวนการที่เกิดจากการแก้ไขปัญหาพร้อมกันของหลายภาคส่วน</p> <p>RS2: ผลผลิตและผลลัพธ์ของกระบวนการที่นำไปสู่การสร้างผลกระทบสูงต่อยุทธศาสตร์ชาติ</p> <p>ในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสร้างความเป็นเลิศ</p>

6.3 การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน



วิเคราะห์ต้นทุนและการใช้ทรัพยากร

- ▶ วิเคราะห์ต้นทุนของระบบการปฏิบัติการทั้งหมดขององค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม
- ▶ วิเคราะห์การลงทุนและความคุ้มค่าในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ
- ▶ วิเคราะห์การใช้ทรัพยากรที่สำคัญในการปฏิบัติการ
- ▶ วิเคราะห์เปรียบเทียบกับหน่วยงานเทียบเคียง (Benchmarking)

สร้างแนวทางการลดต้นทุน

- ▶ ลดการสูญเปล่า การรักษาสິงแวดล้อม
- ▶ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและการแบ่งปันการใช้ทรัพยากร
- ▶ เพื่อเป้าหมายการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร
- ▶ เชื่อมโยงเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์
- ▶ สร้างความร่วมมือของบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ
- ▶ นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้
- ▶ คำนึงถึงต้นทุนและทรัพยากรในระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร วางระบบกลไกการติดตามและควบคุมต้นทุน
- ▶ ตัววัดในการติดตามและควบคุมต้นทุนและทรัพยากรที่สำคัญ
- ▶ การติดตามอย่างทันทั่วทั้ง

การลดต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ และการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน องค์การอาจพิจารณาดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

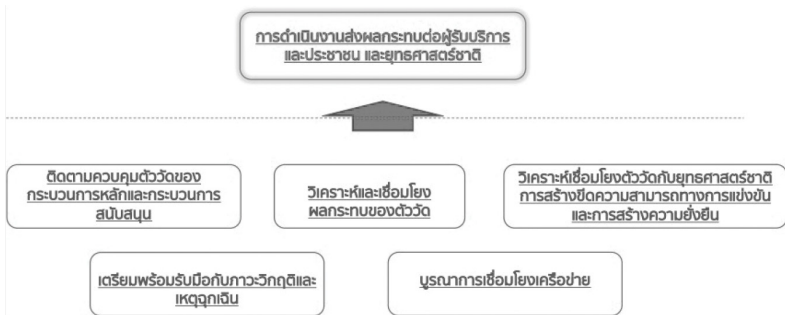
- ▶ นำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในกระบวนการทำงาน
- ▶ ป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการและการทำงานซ้ำ
- ▶ ลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ (inspections) การทดสอบ (tests) และการตรวจสอบกระบวนการหรือผลการดำเนินการ (PROCESS or PERFORMANCE audits)
- ▶ สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการ

ระดับ	ความหมาย
Basic	มีการวิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม
Advance	นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจาก <ul style="list-style-type: none"> - นโยบายการลดต้นทุน - การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย - แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน
Significance	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนวัตกรรมในการลดต้นทุน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงในระดับประเทศและระดับนานาชาติ

Checklist 6.3 การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ
ความสามารถในการแข่งขัน

Basic	Advance	Significance
<p>B1: วิเคราะห์ต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน</p> <p>B2: วางแผนงานและมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ต้นทุนและทรัพยากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว</p> <p>B3: ดำเนินการตามแผนการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน</p> <p>B4: วางระบบและกลไกการติดตาม และควบคุมต้นทุนและทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร</p>	<p>A1: วิเคราะห์ความคุ้มค่าในด้านต้นทุนและทรัพยากร</p> <p>A2: นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือลดต้นทุนและแบ่งปันทรัพยากรในการปฏิบัติงาน</p> <p>A3: เชื่อมโยงหน่วยงานเครือข่ายภายนอกในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ต้นทุนและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน</p>	<p>S1: วิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนและทรัพยากรกับหน่วยงานเทียบเคียงในระดับประเทศและระดับนานาชาติ</p> <p>S2: นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมเพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพที่มีผลกระทบสูง</p>
<p>RB1: บุคลากรทุกระดับในองค์กรให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนงานและมาตรการในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ต้นทุนและทรัพยากร</p>	<p>RA1: เพิ่มประสิทธิภาพหรือลดต้นทุนและทรัพยากรในการปฏิบัติงานขององค์กร</p>	<p>RS1: เพิ่มประสิทธิภาพหรือการลดต้นทุนที่เชื่อมโยงกับการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศและการสร้างความยั่งยืนของการดำเนินงานในระยะยาว</p>

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลขององค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ



- ▶ กำหนดตัววัดของกระบวนการทุกระดับทั้งตัววัดนำ (Leading) และตัววัดตาม (Lagging)
- ▶ กลไกในการติดตามรายงานตัววัดทั้งในระดับองค์กร และการรายงานสถานการณ์
- ▶ วิเคราะห์ผลกระทบของการบรรลุตัววัดในระดับต่าง ๆ
- ▶ วิเคราะห์เชื่อมโยงตัววัดกระบวนการกับการบรรลุตัววัดเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร
- ▶ การตอบสนองการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันกับเหตุการณ์อย่างทันการณ์
- ▶ วิเคราะห์เชื่อมโยงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับประชาชนและประเทศชาติ

การจัดการภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

- ▶ ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ควรคำนึงถึงการป้องกันความต่อเนื่องของการดำเนินการและการทำให้คืนสู่สภาพเดิม
- ▶ ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ควรคำนึงถึงการพึ่งพาบุคลากรขององค์กร ผู้ส่งมอบและหน่วยงานเครือข่าย
- ▶ ทำให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความปลอดภัยและพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถให้บริการและตอบสนองความต้องการได้

การเขียน Application Report 4.0 : หมวด 6

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ สู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

AD

Basic

กรมศร. ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ เพื่อส่งมอบผลผลิตและบริการที่สร้างคุณค่าที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 ภายใต้แผนพัฒนาการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพของประเทศไทย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) โดยวิเคราะห์กระบวนการที่ต้องใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการที่สำคัญ ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ มุ่งสู่เป้าหมายการกำจัด คือ ประชาชน ลดเสี่ยง ลดโรค ลดป่วย/พิการ ลดตาย ต่อระบบเฝ้าระวัง ควบคุม/ป้องกัน ควบคุมโรค และภัยสุขภาพของประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพตาม Value Chain ของกรมศร. ซึ่งได้ออกแบบกระบวนการทำงานให้ส่งมอบคุณค่า ดังนี้ 1) กำหนดจุดจัดทำผลผลิตและบริการ รวมถึงผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกกรมศร. (OP1a7,8) เพื่อจัดเป็นกลุ่มกระบวนการสนับสนุนและกลุ่มกระบวนการสร้างคุณค่าหรือส่งมอบให้กระบวนการถัดไป 2) กำหนดความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจน นำมากำหนดผลผลิตของกระบวนการ 3) ออกแบบกระบวนการที่สามารถผลิตและส่งมอบบริการที่มีคุณลักษณะตรงตามผลผลิตภายใต้ความสามารถและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดขององค์กร 4) กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญและจุดควบคุมบริการที่จะส่งมอบให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงคุณค่าและคุณภาพที่ส่งมอบเพื่อให้เกิดการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพในทุกกระบวนการ กำหนดค่าเป้าหมายกลุ่มเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่การดำเนินการที่ท้าทายเพิ่มขึ้นทุกปี ที่มีดีประสิทธิภาพและประสิทธิผลร่วมกับเครือข่ายทั้งภายในและต่างประเทศที่มีการทำธุรกิจร่วมคุณค่ากับกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน รวมถึงทำเป็นมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติหรือมีกรอบบรรทัดฐานให้แก่บุคลากรระหว่างปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะบันทึกข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการติดตามความ 5) ทดลองปฏิบัติงานขั้นตอนการทำงานของกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ในสมรรถนะปฏิบัติงานจริง และใช้ผลผลิตที่ขึ้นใช้ปริมาณและคุณภาพ ลดความซ้ำซ้อน ลดขั้นตอนของกระบวนการ ลดค่าใช้จ่าย ไขว่คว้าและทรัพยากรให้คุ้มค่าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6) ประกาศใช้กระบวนการหรือมาตรการสำคัญ เป็นกรอบการเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผ่านระบบ VDO conference ใช้ Facebook live และ Application ระบบหรือกลไกสารสนเทศที่กรมศร. สร้างขึ้นเพื่อการรายงานสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน ทำให้หน่วยงานอื่นสามารถเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานปรับปรุงกระบวนการทำงาน นำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพ สามารถลดต้นทุน ระยะเวลาในการดำเนินงานลงอย่างมาก (หมวด 7 ข้อ 7.6)

R-Basic

Advance

การติดตามควบคุมกระบวนการดำเนินงานทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ประเมินผลกระบวนการตามตัวชี้วัดที่กำหนดไปให้การเฝ้าระวังและแจ้งเตือนที่ตรงประเด็นการเฝ้าระวังสุขภาพและประสิทธิภาพ ตั้งแต่ส่งมอบ ผลลัพธ์ ปัจจุบันเข้า รัชการที่งาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น กระบวนการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและสาธารณสุข ภายใต้รัฐฯ มีการติดตามประเมินสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพ ตรวจสอบผลการดำเนินงานที่ตรงจุดรวมทั้งการเฝ้าระวังโรคและความเสี่ยงของสุขภาพให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ/ปลอดภัย/ทันการ/ทันสถานการณ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พัฒนาระบบบัญชาการเหตุการณ์ จัดทำแผนเตรียมความพร้อมรับมือโรคภัยคุกคาม/ภัยพิบัติ/ภัยคุกคาม/ภัยพิบัติทางสาธารณสุขได้ทันเวลาที่ในทุกภารกิจอย่างเต็มกำลัง ได้แก่ ผู้บัญชาการเหตุการณ์ ที่พร้อมและยุทธศาสตร์ และทีมปฏิบัติ 9 ทีม (หมวด 5 ข้อ 5.2) โดยมีระบบบัญชาการเหตุการณ์มาตรฐานสากลมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ออกแบบเรียนรู้อย่างรวดเร็ว เพื่อรับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปทันใจ กระบวนการให้ดีขึ้น โดยความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในสังกัดหน่วยงานรับผิดชอบงานสาธารณสุขระดับจังหวัดและท้องถิ่น หน่วยงานในและนอกกระทรวงสาธารณสุข มีระบบบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการตัดสินใจทางสาธารณสุขของหน่วยงาน ใช้ข้อมูลจากการประเมินความเสี่ยงด้านโรคและภัยสุขภาพ ด้วยาซึ่ง-การวิเคราะห์-การประเมินผลตามความเสี่ยง เพื่อข้อมูลการป้องกัน-กักกันตนเองตาม พรบ. โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 การใช้พื้นที่ในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งหากกรมศร. คาดการณ์ว่าจะเกิดการระบาดของโรคและภัยสุขภาพทั่วประเทศ ระบบยกระดับเป็นภาวะแจ้งเตือนเพื่อให้เกิดการบูรณาการทุกส่วนราชการทั่วประเทศ

R- Advance

Significance

ผลงานที่ใช้เทคโนโลยีในการจัดการกระบวนการ ติดตาม และบูรณาการที่เป็นเลิศ เช่น "ร่วมพัฒนา ร่วมใช้ ฐานข้อมูลเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพแห่งชาติ" เป็นการบูรณาการข้อมูลเพื่อบริการร่วมกันของเรีนจฯ สถานพยาบาล และกรมศร.ให้ตรวจรักษาของโรคได้จากจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นในแต่ละวัน ส่งผลลดการควบคุมโรคในประเทศไทยที่การระบาดเชิงกว้าง ลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อของผู้ต้องขังขึ้น ในกรณีเกิดโรครบาดในเรือนจำ พบว่า จำนวนผู้ป่วยลดลง เช่น ภาวะระบาดของโรคชงน ชา อ่อนแรง ใน พ.ศ. 2561 พบผู้ป่วย 356 ราย ลดลงเหลือ 25 ราย ใน พ.ศ. 2562 สามารถลดค่าใช้จ่ายการรักษากว่า 534,000 บาท เหลือ 37,500 บาท ลดลงร้อยละ 92.98 ในพื้นที่ ผังนกแก้ว 500,000 บาท ลดระยะเวลาที่พบผู้ป่วยจนถึงวันรายงานจาก 1-2 เดือนเหลือ 1 วัน ลดระยะเวลาตรวจโรคจาก 1-3 เดือน เหลือไม่เกิน 1 สัปดาห์ เปลี่ยนวิธีการจัดเก็บข้อมูล/จัดทำรายงานและการนำเสนอผลการตรวจ จากจดรายงานและบันทึกงานผู้ป่วยในสมุดบันทึก มาเสนอเพียงข้อมูลจำนวนและร้อยละเป็นบันทึกข้อมูลไว้ในโปรแกรม HosXp สามารถ Export เป็น Excel เพื่อจัดการข้อมูลได้ตามความต้องการใช้งาน นำเสนอต่อกรฟาร คำว่าจ

"การจัดการข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาโรคไม่ติดต่อ (NCD Clinic Plus online)" เป็นระบบการจัดการข้อมูลที่ได้รับบริการพัฒนาขึ้นมาใช้ตามต้องการในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อการแก้ไขปัญหาโรคและภัยสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ โดยนำเสนอผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาระบบข้อมูล On line (web site) หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานได้แบบเรียลไทม์ โดยเครือข่ายงานในแต่ละระดับสามารถเข้าถึงการใช้บริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ต้นทุนต่ำหรือฟรีบริการใช้กระดาษ ขาดกระดาษ ในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ ประมวลผล และการรายงานผลเป็น Paperless ในทุกขั้นตอน ลดต้นทุนการขนส่งและระยะเวลาที่ผ่านระบบไปรษณีย์ แลลดเวลาในการติดตามและเวลาในการประเมินผลจาก 2 เดือน เหลือ 1 สัปดาห์ ลดเวลาการรายงานผลจากหน่วยงานระดับสถานบริการสาธารณสุขมาถึงหน่วยงานระดับเขต จาก 3 สัปดาห์ เหลือ 1 สัปดาห์

R-Significance

ระดับ	ความหมาย
Basic	<ul style="list-style-type: none"> - การติดตามควบคุมประสิทธิภาพของกระบวนการหลักและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่าง ๆ ภายในของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Advance	<p>การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์กร โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการความเสี่ยง - การติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูลทั้งในเชิงป้องกันและเชิงรุก - การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉิน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกระบวนการและนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที
Significance	<p>การประสานงานและบูรณาการของกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม ตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</p>

Checklist 6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั้งองค์กร และผลกระทบต่อ
ยุทธศาสตร์ประเทศ

Basic	Advance	Significance
<p>B1: กำหนดตัววัดเพื่อติดตามและควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนในทุกระดับของหน่วยงาน</p> <p>B2: ติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลักและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>B3: ติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่าง ๆ ภายในของส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพความปลอดภัยต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>A1: วิเคราะห์เชื่อมโยงผลกระทบของตัววัดนำ (Leading) และตัววัดตาม (Lagging) ในระดับต่างๆ ขององค์การกับการบรรลุตัววัดเชิงยุทธศาสตร์อย่างครอบคลุม</p> <p>A2: จัดการความเสี่ยงที่มีความครอบคลุมและรองรับกับสถานการณ์ และความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้น</p> <p>A3: เตรียมพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย</p>	<p>S1: วิเคราะห์เชื่อมโยงผลกระทบของตัววัดในระดับต่าง ๆ ขององค์การกับยุทธศาสตร์ชาติการสร้างความสามารถทางการแข่งขันและการสร้างความยั่งยืนในระยะยาว</p> <p>S2: บูรณาการเชื่อมโยงสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่ายและภาคประชาชนเพื่อสร้างนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</p>
<p>RB1: ข้อมูลสารสนเทศจากการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนมีความพร้อมสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร</p>	<p>RA1: ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการที่บูรณาการเชื่อมโยงกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ทางยุทธศาสตร์ที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ และประชาชน</p>	<p>RS1: ประสิทธิภาพจากการดำเนินงานขององค์การที่สร้างผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติอย่างชัดเจน</p>

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

แนวทางการคัดเลือกตัวชี้วัดความสำเร็จของหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (7.1-7.6)

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก*	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ (Function base Area base)	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนรายได้ภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บได้ - รายได้จาก การจองจ่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน - รายได้จากการบริหารที่ราชพัสดุที่จัดเก็บได้ - ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านการประเมินประสิทธิภาพ - ร้อยละของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้รับการตรวจสอบได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด - ประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตรที่สำคัญ (ผลผลิตต่อหน่วยที่พร้อมขึ้น) - ความสำเร็จของการกำหนดมาตรการส่งเสริมการส่งออก
2. ตัวชี้วัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base)	<ul style="list-style-type: none"> - รายจากการท่องเที่ยว - GDP ภาคการเกษตรขยายตัวไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 - ร้อยละของเด็กอายุ 0 – 5 ปี มีพัฒนาการสมวัย - ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ - ความสำเร็จการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบกำกับดูแลด้านความปลอดภัยการบินพลเรือน (ICAO) - ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยที่ได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง - มูลค่าคำขอรับการส่งเสริมลงทุนในกลุ่ม 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย(S-Curve)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
3. การดำเนินการด้านกฎหมาย	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของการชำระกฎหมายให้ทันกับการบังคับใช้ - ร้อยละของการจับกุมผู้ดำเนินการผิดกฎหมาย - ร้อยละการจับกุมของคดีอาชญากรรม - จำนวนพื้นที่ป่าไม้ที่ทวงคืนได้ - ร้อยละของคดีพิเศษที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
4. ตัวชี้วัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ - ร้อยละของงานพัฒนาประเทศที่สามารถดำเนินการตามแผนงานพัฒนาประเทศของกองบัญชาการกองทัพไทย - จำนวนการจัดหาที่ดินให้ผู้ยากไร้ - จำนวนแหล่งน้ำที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดี - ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2559 – 2564)
5. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่น การบรรลุตัวชี้วัดร่วมการจัดอันดับเป็นต้น	ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ ตามนโยบายของส่วนราชการหรือของรัฐบาล เช่น ตัวชี้วัดร่วม ตัววัดที่แสดงถึงการปรับปรุงระดับในการจัดอันดับโดยองค์การภายนอกประเทศในด้านต่าง ๆ เป็นต้น	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของผลผลิตสินค้าเกษตรที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริม - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง - อันดับความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศไทยด้านผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity) โดย IMD - ชีตความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทยจากรายงาน IMD

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
		<ul style="list-style-type: none"> - อันดับขีดความสามารถด้านโครงสร้างพลังงานของประเทศ (EAPI) - อันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) - ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน - อันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (EWF)

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของส่วนราชการ	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของความพึงพอใจของเกษตรกร - ร้อยละของความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร - ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการน้ำของผู้ใช้น้ำในเขตพื้นที่ชลประทาน - ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของกองบัญชาการกองทัพไทย - ร้อยละความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยว - ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการเผยแพร่องค์ความรู้ของสำนักงานราชบัณฑิตยสภา - ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อการปฏิบัติงานของ ศอ.บต. - ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อการดำเนินการของ สคบ.

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
2. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ	ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากประชาชนและผู้เข้ามาใช้บริการจากส่วนราชการ	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของกลุ่มผู้ใช้น้ำพื้นฐานที่มีการจัดตั้งกลุ่มสำเร็จตามแผน - ร้อยละของครัวเรือนที่ให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะครัวเรือน - จำนวนเครือข่ายจิตอาสาที่ทำหน้าที่ในการเฝ้าระวังเดือนภัย - จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้ความรู้ภาคีอากรแก่ประชาชนทั่วไป - ร้อยละของเกษตรกรที่เป็น Smart Farmer - ร้อยละสหกรณ์ที่ยกระดับขั้นดีขึ้น - ปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ - ร้อยละของผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.)
3. ผลการดำเนินการด้านโครงการพระราชดำริ	ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลหรือความสำเร็จของการดำเนินการด้านโครงการพระราชดำริ เช่น ยอดการจำหน่ายสินค้าภายใต้โครงการพระราชดำริ	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของผู้มีรายได้น้อยที่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ ภายในวันที่ 1 ต.ค. 60 - อัตราการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่เพิ่มขึ้นของเกษตรกรภายใต้โครงการพระราชดำริ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
4. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการและนวัตกรรม การบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของผู้รับบริการที่ขอต่อทะเบียนผ่านช่องทางออนไลน์ - ร้อยละของผู้รับบริการยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax - ร้อยละของการใช้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยวผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์ - ร้อยละของผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้รับอัตราจ้างตามมาตรฐานฝีมือที่กำหนดตามกฎหมาย - จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work-Integrated Learning) (ระบบทวิภาคี) - สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นผ่านช่องทางบริการแบบออนไลน์และการใช้ Smart phone application (ช่องทางใหม่)
5. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเกิดผล	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสหกรณ์สามารถดำเนินการได้ข้อยุติ - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและยุติเรื่องของศูนย์ดำรงธรรม - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐที่จัดทำสำนวนการไต่สวน - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ - ร้อยละของความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
1. จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร*	ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของส่วนราชการ	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนระบบสารสนเทศที่ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นภายในส่วนราชการ - จำนวนโครงการ R2R ที่ส่งเพื่อการประกวด - จำนวนรางวัลด้านนวัตกรรมระดับบุคคลและกลุ่มงาน - จำนวนโครงการวิจัยต่อบุคลากรที่มีการดำเนินการจนสำเร็จตามแผน
2. การเรียนรู้และการพัฒนา*	ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของบุคลากรที่มีผลประเมินระดับดีเด่น - ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะเพิ่มขึ้น - ร้อยละของผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำผ่านเกณฑ์การประเมินความรู้ตามที่กำหนด - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้และทักษะด้านต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น - จำนวนงานวิจัยหรือองค์ความรู้ที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์ - จำนวนกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจากมหาวิทยาลัยและหน่วยงานวิจัยของรัฐไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันภาคเอกชน (Talent Mobility)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของตำแหน่งที่สามารถจัดทำเส้นทางความก้าวหน้า - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับเลื่อนขั้นให้ดำรงตำแหน่งตามแผนในเวลาที่กำหนด - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับวุฒิบัตรด้านความรู้จากภายนอก
4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับบริการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอก ทั้งระดับชาติและนานาชาติ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอก ทั้งระดับชาติและนานาชาติ	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนกำลังพลที่เข้าร่วมการบรรเทาภัยพิบัติภัยและการช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม (Humanitarian Assistance and Disaster Relief: HADR) ระดับอาเซียน - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอนุมัติให้ไปเป็นกรรมการในหน่วยงานภายนอก (โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน)
5. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนบุคลากรของกรมที่เป็นอาสาสมัครในเครือข่าย “อาสาปศุสัตว์ (อสป.)” ในการติดตามโรคระบาดของสัตว์โดยมีความร่วมมือกับประชาชนและเครือข่ายเกษตรกร - จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจิตอาสาทั้งภายในและภายนอกที่ไม่ได้รับผลตอบแทน

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
1. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก*	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนกระบวนงานที่ได้รับรางวัล - รางวัลการบริหาร 5ส จากสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) - รางวัลการบริหารงานบุคคลจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย - รางวัลกลุ่มคุณภาพจากสมาคมส่งเสริมคุณภาพ - รางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริการภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ.ร.) - รางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (สำนักงาน ก.พ.ร.)
2. จำนวน Best practice	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice	<ul style="list-style-type: none"> - คะแนนการประเมินความโปร่งใสจากหน่วยงานภายนอก (ในระดับดีขึ้นไป) - ร้อยละของมาตรการที่สามารถดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี - จำนวนรางวัลความเป็นเลิศด้านการพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ - จำนวนรางวัลด้านความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง
3. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการได้แก่	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนรางวัลเพชรวายุภักดิ์ (กระทรวงการคลัง)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
	<ul style="list-style-type: none"> - รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ ส่วนราชการระดับกรม มอบให้หน่วยงานย่อย ในสังกัด - รางวัลระดับ กระทรวงเป็นรางวัล ที่มอบให้กับ ส่วนราชการระดับ กรมในสังกัด 	
4. การจัด อันดับในระดับ นานาชาติ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของ การแข่งขัน โดยได้รับ การจัดอันดับใน ระดับนานาชาติ	<ul style="list-style-type: none"> - อันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ - ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ ปัญหาคอร์รัปชัน
5. จำนวน บุคลากรที่ได้รับ การยกย่อง จากภายนอก	ตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จ ของการเป็นต้นแบบ ของส่วนราชการ โดยมีบุคลากร ของตนเองได้รับการยกย่องจาก ภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนรางวัลที่ บก.ทท. ได้รับจากหน่วยงาน ภายนอก - รางวัลผู้บริหารดีเด่น - รางวัลนักวิทยาศาสตร์ดีเด่น

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม
สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
1. การบรรลุผลของตัวชี้วัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการร่วมกับหลายหน่วยงาน)*	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ การบรรลุผลของตัวชี้วัดร่วมในการมีกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงานของส่วนราชการ (Area base)	<ul style="list-style-type: none"> - มูลค่าการค้าชายแดนและมูลค่าผ่านแดน - อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนต่อประชากรแสนคน - ระดับความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาประมงที่ผิดกฎหมาย (IUU) - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง - สัดส่วนต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ GDP
2. ตัวชี้วัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - สัดส่วนของรายได้ภาษีสรรพสามิตต่อรายได้รัฐบาล - ร้อยละของกลุ่มเกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริมอาชีพตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงที่มีรายได้เพิ่มขึ้น - ร้อยละของปริมาณธุรกิจสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรเทียบกับ GDP - ร้อยละของผลการจัดเก็บภาษีสรรพากรต่อ GDP - GDP ภาคการเกษตรขยายตัวไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 - หนี้สาธารณะคงค้างต่อ GDP - รายได้สุทธิของรัฐบาล (ล้านบาท) - มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรม

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
<p>3. ตัวชี้วัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม</p>	<p>ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อสังคม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเรื่องความคืบหน้าของความร่วมมือด้านความมั่นคงกับประเทศเพื่อนบ้าน - ร้อยละของตำบลเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต - ร้อยละของตำบลนำร่องที่มีระบบส่งเสริมสุขภาพดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (Long Term Care) ในชุมชนผ่านเกณฑ์ - รายได้เงินสดทางการเกษตรของเกษตรกรเฉลี่ยต่อครัวเรือน (บาท/ครัวเรือน/ปี) - จำนวนแรงงานที่อยู่ในระบบประกันสังคมเพิ่มขึ้น - ร้อยละของคนพิการกลุ่มเป้าหมายมีงานทำ - ร้อยละของคนไร้ที่พึ่งได้รับการพัฒนาศักยภาพมีสมรรถนะดีขึ้น - มูลค่าความเสียหายและจำนวนการก่อเหตุร้ายที่มีมูลเหตุจากความสงบลดลง - จำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้
<p>4. ตัวชี้วัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข</p>	<p>ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สัดส่วนการบริโภคน้ำตาลลดลง - อัตราของผู้ป่วยจากโรคหลอดเลือดหัวใจ (ต่อประชากร 100,000 คน) - ระดับคุณภาพแหล่งน้ำที่ได้รับการพัฒนา - อัตราของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง - ร้อยละของเด็กอายุ 0-5 ปี มีพัฒนาการสมวัย - อัตราการฆ่าตัวตายเป็นสำเร็จ - อัตราการคลอดมีชีพในหญิงอายุ 15-19 ปี ต่อพันคน

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
5. ตัวชี้วัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของสัดส่วนรถยนต์ ECO Car/ E20/E85/EV/Hybrid ต่อรถยนต์ปกติ - ร้อยละของจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์ของการจัดการขยะมูลฝอย - ร้อยละของปริมาณผักตบชวา - จำนวนพื้นที่ชลประทานและแหล่งน้ำที่เพิ่มขึ้น - ปริมาณกากอุตสาหกรรมที่เป็นของเสียอันตรายได้รับการจัดการ (ล้านตัน/ปี) - จำนวนแหล่งน้ำที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดี - ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างได้รับการจัดการอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
1. การลดต้นทุน (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงานและการนำเทคโนโลยีและการนำดิจิทัลมาใช้)*	ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงานและการนำเทคโนโลยีและการนำดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราสูญเสียของการผลิตเหรียญกษาปณ์หมุนเวียน - ร้อยละของกระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการและการลดขั้นตอน - ร้อยละของการใช้กระดาษที่ลดลง - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน - สัดส่วนการลดต้นทุนการจัดเก็บภาษี 100 บาท - ต้นทุนโลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	เลือกใช้ตัวชี้วัด (ตัวอย่าง)
2. จำนวน นวัตกรรม ของการปรับปรุง กระบวนการ กระบวนการ	ตัวชี้วัดของนวัตกรรม การปรับปรุง กระบวนการ	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนกระบวนการงานที่ได้รับการปรับปรุง - จำนวนกระบวนการงานที่มีการปรับปรุงพัฒนาตามเกณฑ์รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ - ช่องทางการรับชำระภาษีที่เพิ่มขึ้นโดยทางอิเล็กทรอนิกส์ - จำนวนแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นในส่วนราชการ
3. ผลการ ปรับปรุง จากการใช้ เทคโนโลยี*	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ ของการปรับปรุง กระบวนการ และ การบริการจากการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม	<ul style="list-style-type: none"> - รางวัลซอฟต์แวร์จากสมาคมซอฟต์แวร์ - ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
4. ประสิทธิภาพ ของการบรรเทา ผลกระทบ ด้านภัยพิบัติต่าง ๆ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึง ประสิทธิภาพของ การบรรเทาผลกระทบ ด้านภัยพิบัติต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่ได้รับการตรวจสอบความพร้อมใช้งานประจำปี - ระดับการประเมินความพร้อมในการเตรียมรับภัยพิบัติ - พื้นที่และมูลค่าความเสียหายจากอุทกภัยและภัยแล้งที่มีแนวโน้มลดลง
5. นวัตกรรม การปรับปรุง ด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย	ตัวชี้วัดของนวัตกรรม การปรับปรุง ด้านนโยบาย กฎระเบียบ และ กฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนมาตรการภาษี เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม - ร้อยละของผู้ประกอบการที่ได้รับทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใต้มาตรการส่งเสริม) - ความสำเร็จของการแก้ไขกฎหมายเพื่อการปฏิรูปด้านคุ้มครองผู้บริโภค

คำศัพท์	คำอธิบาย
สร้างความยั่งยืน	<p>► ความยั่งยืน หมายถึง ความสามารถของส่วนราชการ ในการตอบสนองต่อความจำเป็นต่อการดำเนินการในปัจจุบัน และมีความคล่องตัว และการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ที่ทำให้ ส่วนราชการมีความพร้อมในการปฏิบัติงานและพร้อมต่อ สภาพแวดล้อมการดำเนินงานในอนาคต</p> <p>องค์กรที่ยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาที่ตอบสนอง ความต้องการขององค์กรในปัจจุบัน ควบคู่กับความพร้อม ในการสร้างการเติบโตในระยะยาวในอนาคต โดยคำนึงถึง เป้าหมาย 3 ด้าน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) เศรษฐกิจ (Economy) มุ่งสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคลากรทุก ๆ ฝ่ายอย่างสมดุล โดยมีเป้าหมายสูงสุดเป็นการสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน 2) สังคม (Society) สร้างสรรค์สังคมโดยบูรณาการ การดำเนินงานของส่วนราชการ เพื่อประโยชน์ของสังคม ทั้งในส่วนของการทำงานผลผลิตและบริการ รวมถึง การสนับสนุนสังคมในด้านต่างๆ 3) สิ่งแวดล้อม (Environment) มุ่งมั่นดูแล รักษาสภาพแวดล้อม และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อให้เกิดความสมดุลของระบบนิเวศอย่างยั่งยืน โดยครอบคลุมตลอด Supply Chain และให้ความสำคัญ ต่อทรัพยากรธรรมชาติในส่วนต่าง ๆ <p>► ความยั่งยืน อาจพิจารณาจากระบบงานขีด ความสามารถ และอัตรากำลังบุคลากร ความรู้ความสามารถพิเศษ ความพร้อมของทรัพยากรเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ความยั่งยืนยังมีส่วนที่เกี่ยวกับการเตรียมตัว สำหรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นด้วย</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
นวัตกรรม	<ul style="list-style-type: none"> ▶ นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เพื่อปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการ หรือประสิทธิภาพ ของส่วนราชการ รวมทั้งสร้างมูลค่าใหม่ให้แก่มูลค่าเดิมได้ ส่วนเสีย นวัตกรรมเป็นการริเริ่มความคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือผลผลิต ซึ่งอาจเป็นของใหม่หรือนำมาใช้ เพื่อการใช้งานในรูปแบบใหม่ ▶ นวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จในระดับส่วนราชการ เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง กับการพัฒนาการแลกเปลี่ยนความรู้ การตัดสินใจที่จะ ดำเนินการ การดำเนินการ การประเมินผล และการเรียนรู้ ▶ แม้ว่านวัตกรรมมักเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี แต่นวัตกรรม สามารถเกิดได้ในทุกกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการ ซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง อย่างก้าวกระโดดหรือการเปลี่ยนแปลงแนวทางหรือผลผลิต นวัตกรรมอาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานของโครงสร้าง ส่วนราชการให้บรรลุงานของส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น ▶ นวัตกรรมภาครัฐ หมายถึง แนวคิด วิธีการ และ รูปแบบใหม่ ๆ ในการจัดการองค์การ (organization development) การดำเนินงาน (work process) และการให้บริการ (service delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้ องค์ความรู้และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนา ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานภาครัฐ

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>▶ นวัตกรรมภาครัฐ อาจจำแนกได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่</p> <p>1) นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy Innovation) เป็นการคิดริเริ่มนโยบายใหม่ ๆ กฎระเบียบที่ทันสมัยเหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ 2) นวัตกรรมด้านกระบวนการทำงาน (Process Innovation) เป็นการพัฒนาศรสร้างสรรค์แนวทางการให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างโดยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ตามภารกิจของภาครัฐ และประโยชน์ของผู้รับบริการและประชาชน 3) นวัตกรรมผลผลิต/การบริการ (Service Innovation) เป็นการปรับปรุงผลผลิตและการบริการในรูปแบบใหม่หรือพัฒนาปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด</p>
วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน	<p>▶ วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นการสร้างหรือปลูกฝังให้บุคลากรในหน่วยงานมุ่งเน้นการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีจิตใจให้บริการเพื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนในมุมมองของความต้องการและความคาดหวัง</p> <p>▶ ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของหน่วยงานราชการ เพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียวประชาชนสามารถใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการ และสามารถติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ทั้งการติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>▶ เป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพมีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยต้องมีความพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้างเชื่อมโยงถึงกัน ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่และกลุ่มคน และผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยออกแบบแนวทาง ขั้นตอน รูปแบบการให้บริการของภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัลและวางแผนให้มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน สามารถพัฒนานวัตกรรมมาใช้สร้างสรรค์ พัฒนาบริการเดิม และสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ และขับเคลื่อน โดยความต้องการของประชาชนภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
<p>มาตรการป้องกันในเชิงรุกในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส (เช่น การไม่รับของ)</p>	<p>▶ การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใสในเชิงรุก หมายถึง การวางระบบ กลไกและกระบวนการด้านการป้องกันให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพเพื่อลดโอกาสการทุจริตก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์และสร้างความโปร่งใสให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติราชการ โดยอาศัยกลไกด้านกฎหมาย กลไกทางการบริหาร และกลไกอื่น ๆ และเสริมสร้างการปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนให้มีธรรมาภิบาล</p> <p>▶ การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใสในเชิงรุกสามารถพิจารณาวิธีการที่มีความหลากหลายในการดำเนินการ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานป้องกันที่มีอยู่ สร้างกลไกการป้องกันเพื่อยับยั้งการทุจริต ปรับระบบงานพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม สร้างรูปแบบการมีส่วนร่วมสาธารณะและให้เอกชนเข้ามาร่วมดำเนินการพัฒนาสมรรถนะและองค์ความรู้ของบุคลากร สร้างจิตสำนึกและค่านิยมที่ดีเป็นต้น</p>
<p>แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)</p>	<p>▶ แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ที่ได้บันทึกเอกสารและเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้คุณลักษณะสำคัญของ Best Practices</p> <ul style="list-style-type: none"> - Systematic ความเป็นระบบ - Integrate การบูรณาการ - Linkage ความเชื่อมโยง

คำศัพท์	คำอธิบาย
<p>ต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส (ต้องเกี่ยวกับความโปร่งใส)</p>	<p>► การเป็นองค์กรต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส อาจพิจารณาจากเกณฑ์ “รางวัล องค์กรโปร่งใส” ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) องค์กรปฏิบัติภารกิจ อย่างมีความพร้อมรับผิดชอบต่อผลงานและข้อร้องเรียน 2) องค์กรปฏิบัติภารกิจตามหลักนิติธรรม 3) องค์กร ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติตามแนวทาง จริยธรรมที่เป็นสากล และ 4) องค์กรดำเนินงานด้วยความ โปร่งใส มีระบบการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เที่ยงธรรม ต่อต้านการทุจริต และการให้หรือรับสินบน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนโดยพิจารณาจากการมีปรัชญา อันได้แก่ การประกาศนโยบายเจตนารมณ์ การมีแนว ปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถแสดงตัวอย่างในเชิงประจักษ์ มีการประเมินผลและมีการทบทวนปรับปรุงแก้ไข</p> <p>► ทั้งนี้การดำเนินงานตามเกณฑ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. อาจจะเป็นตัวอย่างหนึ่งของการสร้างต้นแบบ ด้านความโปร่งใส ซึ่งส่วนราชการสามารถมีแนวทางที่ดี ในรูปแบบอื่นได้</p>
<p>เป้าหมายการดำเนินงาน ที่ท้าทาย</p>	<p>► การตั้งค่าเป้าหมายให้ท้าทาย หมายถึง ระดับ ของเป้าหมายที่สูงแต่มีความเป็นไปได้ที่จะใช้กำลัง และความสามารถที่มีอยู่ในการบรรลุความสำเร็จ</p> <p>► ค่าเป้าหมายที่จะสร้างแรงจูงใจสูงสุดให้กับบุคลากร คือ ค่าเป้าหมายที่ไม่ง่ายหรือไม่ยากมากเกินไป การตั้งเป้าหมายที่ง่ายมากเกินไปจะไม่ทำให้ บุคลากรใช้ความพยายามสูงสุดในการทำให้บรรลุเป้าหมาย ไม่ช่วยให้มีการพัฒนาปรับปรุง การทำงานและสิ่งที อาจเกิดขึ้นได้ คือ ความเข้าใจผิดว่า</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>ในขณะนี้แต่ละคนสามารถทำงานได้ดีเลิศอยู่แล้ว ความคิดเช่นนี้จะทำให้ทุกแผนกหยุดการพัฒนา ในทางกลับกันการตั้งค่าเป้าหมายที่ยากจนเกินไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจ เนื่องจากทราบดีว่า ไม่สามารถที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างแน่นอน ดังนั้นจึงไม่ยากที่จะใช้ความพยายามให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อจะทำให้ได้ค่าเป้าหมาย ดังนั้นการตั้งค่าเป้าหมาย ที่ดีจึงจำเป็นต้องไม่ง่ายหรือไม่ยากจนเกินไป ทั้งนี้อาจจะใช้ข้อมูลในอดีตเป็นสิ่งที่ช่วยประกอบการตัดสินใจ โดยอาจจะเน้นการพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการพิจารณาสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ประกอบไปด้วย เพื่อให้ค่าเป้าหมายนั้นตรงกับความเป็นจริง และมีความท้าทายมากที่สุด</p> <p>▶ การตั้งเป้าหมายที่ดีอาจพิจารณาจากหลักการ SMART</p> <p>S : Specific เฉพาะเจาะจง M : Measurable วัดผลได้ A : Achievable สามารถบรรลุได้ R : Realistic/Results เน้นผลลัพธ์ T : Timely มีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน</p> <p>▶ ข้อควรระวังของการตั้งเป้าหมายที่ทำทายน คือ การเกิดความกลัว การต่อต้านการสูญเสียความเชื่อมั่น ในกรณีที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ทำทายนได้ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
ผลกระทบเชิงบวกเชิงลบ	<p>▶ ผลกระทบ หมายถึง ผลอันสืบเนื่องจากการปฏิบัติภารกิจทั้งที่คาดหวังหรือตั้งใจและไม่ได้คาดหวัง ทั้งที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติภารกิจที่อาจกระทบต่อการพัฒนาในมิติอื่นหรือการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานอื่น หรือประชาชน ทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มอื่น ทั้งในและนอกพื้นที่</p> <p>▶ ผลกระทบเชิงบวก หมายถึง ผลกระทบจากกิจกรรมใด ๆ ที่ก่อให้เกิดคุณประโยชน์กับบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกักิจกรรมนั้น</p> <p>▶ ผลกระทบเชิงลบ หมายถึง ผลกระทบจากกิจกรรมใด ๆ ที่ก่อให้เกิดโทษ หรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกักิจการนั้น</p> <p>▶ การวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ ครอบคลุมถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลกระทบด้านบวกและด้านลบในมิติที่สามารถประเมินในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบในกรณีที่ไม่ได้ดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐด้วย ซึ่งมีประเด็นต่าง ๆ ดังนี้</p> <p>1) ผลกระทบต่อประชาชน ได้แก่ ผลกระทบที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐที่เป็นประโยชน์และความพึงพอใจ เช่น การมีงานทำและการเพิ่มรายได้ให้ประชาชน การพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตประชาชนหรือผลกระทบทางลบ เช่น การสูญเสียอาชีพ/ทรัพย์สิน การเจ็บป่วยจากมลภาวะที่เกิดจากการดำเนินภารกิจ</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>2) ผลกระทบทางสังคม ได้แก่ ผลกระทบที่เกิดขึ้นแก่สังคมจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับโครงสร้างทางสังคม วิถีชีวิต อาชีพ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ชุมชน และการสร้างความเป็นธรรมให้สังคม</p> <p>3) ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ เช่น ด้านมลภาวะด้านทรัพยากรธรรมชาติ ด้านระบบนิเวศ และด้านภูมิสถาปัตยกรรม</p> <p>4) ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ได้แก่ ผลกระทบต่อรายได้ ประชาชาติ/การขยายตัวทางเศรษฐกิจ การสร้างความเป็นธรรมและการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ (ระดับราคาสินค้า ดุลบัญชีเดินสะพัด ดุลการค้า การกีดกันการค้า) และการกระจายรายได้</p> <p>5) ผลกระทบด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการเมืองและความมั่นคงของประเทศ</p>
ปัญหาที่มีความซับซ้อน	<p>► เมื่อโลกกำลังเข้าสู่ช่วงเวลาของการปรับเปลี่ยนครั้งใหญ่ ความซับซ้อน ตลอดจนความไม่ชัดเจนหรือแม้กระทั่งความไม่แน่นอนกลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงกลายเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นไม่ใช่เพียงแค่ปัญหาที่มีสาเหตุหรือปัจจัยเพียงหนึ่งเดียว</p> <p>► ผลสำรวจ Future of Jobs Survey ของ World Economic Forum ในประเด็นความต้องการของทักษะอนาคตในปี 2020 พบว่ามากกว่า 1 ใน 3 หรือ 36% ของงานในทุกภาคอุตสาหกรรมจำเป็นต้องใช้ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนหรือ</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>▶ Complex Problem Solving เป็นทักษะหลักในการทำงาน Complex Problem Solving จะค้นหาวิธีการจัดการผลกระทบที่จะไม่ทำให้เกิดผลกระทบนั้นซ้ำ (Causal Loop) ผ่านการสังเคราะห์สาเหตุจากความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยต่างๆ และยังเป็นการมองหารูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้เกิดความผิดปกติ พิจารณาความสัมพันธ์ของผลกระทบต่าง ๆ จะพิจารณาแค่เพียงตัวเดียว ไม่ได้ถือว่าการคิดเชิงระบบ หรือ System Thinking ซึ่งเป็นทักษะการมองภาพรวมหรือองค์รวมในการวิเคราะห์องค์ประกอบของระบบที่มีความเกี่ยวข้องกันหรือมีอิทธิพลต่อกัน</p>
ความเสี่ยง	<p>▶ ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ความไม่แน่นอนที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ในอนาคต และอาจส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหาย หรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายตามภารกิจหลักที่กำหนด</p> <p>▶ การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หมายถึง กระบวนการที่ใช้ ในการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการกำหนดแนวทางหรือมาตรการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง เพื่อมุ่งหวังให้ส่วนราชการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ขององค์กร</p>
สารสนเทศเชิงลึก (Level ข้อมูลสารสนเทศ (Insight))	<p>▶ ข้อมูล (data) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่เป็นตัวเลข ข้อความ หรือรายละเอียด ซึ่งอาจอยู่ในแบบต่าง ๆ เช่น ภาพ เสียง วิดีโอ ข้อมูลคือข้อเท็จจริงของสิ่งที่สนใจ</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>▶ สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการจัดการ ประมวลผลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และแปลความหมาย ด้วยวิธีการที่เหมาะสมและถูกต้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับตัดสินใจปฏิบัติการต่าง ๆ</p> <p>สารสนเทศ (Information) ที่มีอยู่เมื่อนำมาวิเคราะห์ (Analytic) กลับกรอง และตีความด้วยรูปแบบต่าง ๆ จะนำไปสู่สารสนเทศหรือองค์ความรู้ในเชิงลึก (Insights) เพื่อใช้ในการตัดสินใจ</p> <p>▶ รูปแบบการวิเคราะห์ (Analytic) สามารถทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพื้นฐาน (Descriptive analytics) เป็นการวิเคราะห์เพื่อแสดงผลของรายการทางธุรกิจ เหตุการณ์หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้เกิดขึ้น หรืออาจกำลังเกิดขึ้นในลักษณะที่ง่ายต่อการเข้าใจหรือต่อการตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น รายงานการขาย รายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>▶ การวิเคราะห์แบบเชิงวินิจฉัย (Diagnostic analytics) เป็นการอธิบายถึงสาเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่าง ๆ และความสัมพันธ์ของปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกันของสิ่งที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ความสัมพันธ์ระหว่างยอดขายต่อกิจกรรมทางการตลาดแต่ละประเภท ซึ่งเป็นก้าวใหม่ที่ช่วยเสริมให้ตัดสินใจไปในทางที่ถูกต้อง</p> <p>▶ การวิเคราะห์แบบพยากรณ์ (Predictive analytics) เป็นการวิเคราะห์เพื่อพยากรณ์สิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นหรือน่าจะเกิดขึ้น โดยใช้ข้อมูลที่ได้เกิดขึ้นแล้วกับแบบจำลองทางสถิติหรือเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่าง ๆ (Artificial intelligence) ตัวอย่างเช่น การพยากรณ์ยอดขาย การพยากรณ์ผลประชามติ</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
ฐานข้อมูลร่วมกัน	<p>▶ ฐานข้อมูลร่วมกัน เป็นการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญอันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ และพลิกโฉมงานบริการภาครัฐในทุก ๆ ด้าน นำไปสู่ งานบริการที่มีประสิทธิภาพอันจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน เนื่องจากภาครัฐ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการบริหารประเทศ ส่งผลทำให้ ผู้รับบริการ (ภาคธุรกิจและประชาชน) ได้รับบริการ ที่สะดวก รวดเร็วและตรงกับความต้องการ ตัวอย่างเช่น ด้านการลงทุนการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ จะทำให้สามารถ ลดการใช้สำเนาเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว ขณะเดียวกัน ภาครัฐก็ยังสามารถให้บริการนักลงทุนได้แบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ณ จุดเดียว เป็นต้น</p>
โอกาสเชิงยุทธศาสตร์	<p>▶ “โอกาสเชิงยุทธศาสตร์” หมายถึง ภาพอนาคต สำหรับผลผลิตและการบริการกระบวนการรูปแบบ การปฏิบัติราชการ รวมทั้งพันธมิตรหรือเครือข่าย ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ</p> <p>▶ โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Opportunities) เกิดขึ้นจากการระดมสมอง การใช้ประโยชน์จาก การวิเคราะห์ กระบวนการวิจัยและสร้างนวัตกรรม การคิดนอกกรอบจากสภาพปัจจุบันและแนวทางอื่น ๆ เพื่อมองอนาคตที่แตกต่างออกไป การสร้างบรรยากาศ ที่เปิดให้คิดอย่างเสรีโดยปราศจากการขึ้น่าจะช่วยทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ที่นำไปสู่โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ การจะเลือกใช้โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ได้นั้นต้องคำนึงถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งทางด้านการเงินและด้านอื่น ๆ เพื่อตัดสินใจเลือกได้อย่างรอบคอบ</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
<p>ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์</p>	<p>► “ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์” หมายถึง สิ่งที่ต้องการต้องเอาชนะเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในอนาคตและการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ขององค์กร ความท้าทาย มักเกิดจากแรงผลักดันด้านสภาพการแข่งขัน และคาดหวังในอนาคตขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกัน ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมถึงความเสี่ยงด้านการเงิน สังคม และความเสี่ยงหรือความจำเป็นอื่น ๆ โดยทั่วไป ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ มักเกิดจากแรงผลักดันจากภายนอก อย่างไรก็ตาม ในการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่มาจากแรงผลักดันภายนอกองค์กร อาจต้องเผชิญกับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ภายในองค์กร เช่น ขีดความสามารถขององค์กร หรือทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ขององค์กรด้วย</p> <p>► “ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์” หมายถึง สิ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันต่าง ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถและเป็นตัวตัดสินว่าส่วนราชการจะประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่ ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์มักมาจาก</p> <p>1) สมรรถนะหลักที่เน้นที่การสร้างและเพิ่มพูนความสามารถภายในส่วนราชการ และ 2) ทรัพยากรภายนอกที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเกิดจากการกำหนดและใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ผ่านความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกและกลุ่มความร่วมมือ</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
<p>ขีดความสามารถ (ในการแข่งขัน) ขององค์กร</p>	<p>▶ ขีดความสามารถและสมรรถนะขององค์กร คือ สิ่งที่ว่าส่วนราชการมีความเชี่ยวชาญมากที่สุด ซึ่งจะเป็นแกนหลักที่ทำให้องค์กรบรรลุพันธกิจ สร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กรในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งมอบผลผลิตและบริการ มักเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบ ได้ยาก สร้างความได้เปรียบที่ยั่งยืนในการแข่งขัน</p> <p>▶ Capacity (ขีดความสามารถขององค์กร) หมายถึง สมรรถนะขององค์กรที่วัดได้ในเชิงปริมาณ การที่องค์กรจะมี Capacity สูงได้ต้องอาศัยทรัพยากรอื่น ๆ ประกอบ ซึ่งนอกเหนือจาก Competency บุคลากร เช่น เครื่องจักร เทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือ ที่จำเป็นต่อการใช้งาน Capacity ขององค์กร มีผลต่อการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Goal) ดังนั้นในการกำหนด Business Capability จะต้องมีความเข้าใจในขีดความสามารถ (Capacity) ขององค์กรที่จะส่งมอบบริการได้ โดยจะต้องคำนึงถึง “เรามีความสามารถเท่าไรในการผลิตหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการได้” และ “เราจำเป็นต้องมีเท่าไรถึงจะเพียงพอหรือรองรับกับการให้บริการลูกค้าในปัจจุบัน หรือรองรับการให้บริการในอนาคตได้”</p>
<p>การคาดการณ์การเปลี่ยนแปลง</p>	<p>▶ การคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Foresight) คือ การวิเคราะห์ปัจจัยที่สำคัญ เพื่อนำไปสู่การคาดการณ์และอธิบายภาพของอนาคต และการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>► การคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตหรือเพื่อนำพาองค์กรไปสู่รูปแบบของอนาคตที่ต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งสามารถนำมาสู่การกำหนดยุทธศาสตร์หรือประเมินหรือทดสอบยุทธศาสตร์ที่มีอยู่ในปัจจุบันว่าสามารถรองรับกับรูปแบบของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเพียงพอหรือไม่</p> <p>► การวิเคราะห์และคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตสามารถทำได้หลายรูปแบบ ซึ่งรูปแบบที่ได้รับความนิยมอาจจำแนกได้เป็น</p> <p>1) อนาคตจากการคาดการณ์ (Projected Future) และอนาคตที่มีความเป็นไปได้ (Probable Futures) คือการคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงสำหรับรูปแบบของอนาคตผ่านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศด้วยเครื่องมือทางสถิติเพื่อนำไปสู่การคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลง (Forecasting) ที่จะเกิดขึ้น</p> <p>และ 2) อนาคตที่สามารถเกิดขึ้นได้ (Plausible Futures) และอนาคตที่อาจเกิดขึ้นได้ (Possible Futures) คือรูปแบบของการคาดการณ์อนาคตที่เป็นไปได้จากปัจจัยนำที่มีความไม่แน่นอน (Uncertainty) โดยเครื่องมือที่ได้รับความนิยมได้แก่การวิเคราะห์ Scenario Analysis เป็นต้น</p>
แผนระยะสั้น ระยะยาว	<p>► แผนระยะยาว หมายถึง แผนที่มีกรอบระยะเวลาประมาณ 3-5 ปี เพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนและวางแผนในระยะยาวขององค์กร</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ แผนระยะสั้น หมายถึง แผนที่มีกรอบระยะเวลา 1 - 2 ปี เพื่อเป็นการจำแนกรายละเอียดเส้นทางที่องค์กรต้องดำเนินการเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในระยะยาวขององค์กร และบททวนรายละเอียดว่ายังมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และช่วงเวลาในระยะสั้นหรือไม่ ▶ การจัดทำแผนระยะสั้น ระยะยาว อาจพิจารณาแนวทาง Future-back approach และ Today forward approach ประกอบกัน คือ การมองภาพในอนาคตที่ต้องการบรรลุและเชื่อมโยงมาสู่การเตรียมการแบบเป็นขั้นตอนเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการปรับปรุงและพัฒนาจากการดำเนินงานในปัจจุบันให้พัฒนาหรือดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
เป้าหมายระยะสั้น/ ระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> ▶ การกำหนดเป้าหมายระยะสั้น ระยะยาว คือ การกำหนดเป้าหมายความสำเร็จที่ชัดเจน ที่องค์กรต้องการที่จะบรรลุในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งต้องมีความสอดคล้องกับกรอบระยะเวลาของแผนระยะสั้น/ระยะยาวที่กำหนดไว้
การทำน้อยได้มาก	<ul style="list-style-type: none"> ▶ “การทำน้อยได้มาก” หมายถึง การใช้ทรัพยากรของส่วนราชการที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด เนื่องด้วยทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัด ส่วนราชการจึงต้องมีการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของเรื่องต่าง ๆ และทุ่มเททรัพยากรที่มีอยู่ไปกับเรื่องที่มีความสำคัญที่มีสอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>▶ ส่วนราชการสามารถนำหลักการที่มีความสัมพันธ์กับแนวคิดทำน้อยได้มาก อาทิเช่น หลักการพาเรโต (กฎ 80:20) คือการให้ความสำคัญในการทุ่มทรัพยากรไปกับงาน 20% ที่ส่งผลลัพธ์กลับมา 80% มากกว่าการทุ่มทรัพยากรไปกับงาน 80% ที่ให้ผลลัพธ์เพียงแค่ 20% หรือการนำแนวความคิด OKRs เข้ามาคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่สำคัญที่สุด 3 เรื่อง และตัวชี้วัดไม่เกิน 3 ตัว ภายใต้แต่ละเรื่องในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งจะทำให้องค์กรและบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องในทุกระดับว่าเรื่องใดที่เป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรควรมุ่งเน้นในช่วงเวลานั้น ๆ เป็นต้น</p>
การคาดการณ์	<p>▶ “การคาดการณ์ผลการดำเนินการ” หมายถึง การคาดคะเนผลการดำเนินการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตขององค์การ การคาดการณ์ควรอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมา อัตราการปรับปรุงและสมมติฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภายในและการสร้างนวัตกรรมในอนาคต รวมทั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงภายใน ดังนั้นการคาดการณ์ผลการดำเนินการสามารถใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการการปฏิบัติการการพัฒนาและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ</p> <p>▶ การคาดการณ์และเปรียบเทียบผลการดำเนินการมุ่งหวังเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของส่วนราชการในการทำความเข้าใจและติดตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินการเชิงแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้อาจรวมถึง การเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลจากการริเริ่มใช้เทคโนโลยีใหม่ หรือนวัตกรรมบริการหรือแผนขับเคลื่อนทางยุทธศาสตร์อื่น ๆ กระบวนการคาดการณ์และเปรียบเทียบ ผลการดำเนินการเป็นเครื่องมือวิเคราะห์ที่สำคัญที่จะช่วยให้ ส่วนราชการสามารถตัดสินใจที่จะลงมือทำเร่งดำเนินการ หรือยกเลิกโครงการที่ริเริ่มไว้</p>
<p>แผนปฏิบัติการที่มีความยืดหยุ่น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ “แผนปฏิบัติการที่มีความยืดหยุ่น” หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจที่ปรับองค์การให้ทัน กับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อสร้างความยืดหยุ่นขององค์กร สร้างผลผลิตและบริการที่ตอบสนองผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเสริมสร้างขีดความสามารถ ทางการแข่งขันขององค์กร ▶ การปรับองค์การให้มีความยืดหยุ่น องค์กร อาจใช้รูปแบบที่หลากหลาย เช่น เน้นการปรับปรุง ประสิทธิภาพของกระบวนการ ลดต้นทุน เพิ่มผลผลิตภาพ สร้างนวัตกรรมใหม่ สร้างสรรค์ผลผลิตและบริการใหม่ พัฒนาเทคโนโลยี และการปรับตัวของบุคลากร เป็นต้น ▶ “Agile Organization” เป็นเครื่องมือที่หลาย องค์กรนำมาใช้เพื่อให้้องค์การมีความยืดหยุ่น และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตัวเอง อย่างรวดเร็วตลอดเวลา เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ที่เปลี่ยนแปลงไป (จากความเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ) โดยลดขั้นตอนในการทำงาน การอนุมัติ และ empower พนักงานให้มากขึ้น และ ขับเคลื่อนงานอย่างรวดเร็ว

คำศัพท์	คำอธิบาย
การเตรียมการเชิงรุก	<p>▶ “การเตรียมการเชิงรุก” เป็นส่วนหนึ่งของ “การบริหารงานเชิงรุก (Proactivemanagement)” ซึ่งเป็นการบริหารงานที่มีเป้าหมายสู่ออนาคต โดยการวิเคราะห์สถานการณ์แนวโน้มของปัญหา เหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ และ ตัดสินใจลงมือปฏิบัติก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น เป็นการเล็งเห็นถึงปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือ จัดการกับปัญหานั้น ๆ หรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้ เกิดประโยชน์ต่องานด้วยวิธีที่สร้างสรรค์และแปลกใหม่</p> <p>▶ ลักษณะที่สำคัญของการบริหารงานเชิงรุก คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า 2) วางแผนล่วงหน้า 3) บริหารจัดการด้วยวิจรรณญาณ ด้วยความรอบคอบ
ความต้องการ/ความคาดหวัง	<p>▶ “ความต้องการ” คือ สิ่งที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับ จากการให้บริการของส่วนราชการถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น พื้นฐานที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อมาใช้บริการ</p> <p>▶ “ความคาดหวัง” คือ สิ่งที่อยู่ใจลูกค้า ลูกค้า ต้องการได้รับความประทับใจเมื่อมาใช้บริการความต้องการ ของกลุ่มผู้รับบริการอาจรวมถึงการบริการที่รวดเร็ว การส่งมอบที่ตรงเวลา ความปลอดภัย การใช้เทคโนโลยี ที่เหนือชั้น ความสมบูรณ์ถูกต้องของเอกสาร การตอบสนอง อย่างรวดเร็ว การแก้ไขข้อร้องเรียนและการบริการ ในหลายภาษา</p> <p>ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจรวมถึงพฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อ สังคมและการบริการชุมชน การลดต้นทุนในการบริหารจัดการ และความรวดเร็วของการตอบสนองในภาวะฉุกเฉิน</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>► ความต้องการและความคาดหวัง อาจได้มาด้วยวิธีการสอบถามโดยตรงจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรืออาศัยกระบวนการเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อทำความเข้าใจ การสังเกตพฤติกรรมและเส้นทาง (Journey) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น</p>
<p>สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>► “สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ กระบวนการในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินการเชิงรุกเพื่อให้สามารถเข้าใจความต้องการ ความคาดหวัง และความปรารถนาของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งที่ชัดเจนและไม่ชัดเจน รวมถึงที่คาดการณ์ไว้ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความผูกพัน</p> <p>► การเลือกวิธีการรวบรวมสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขึ้นอยู่กับสถานการณ์ความเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นกับสังคมในปัจจุบัน ทำให้การได้มาซึ่งสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีวิธีการที่หลากหลายรวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายมากยิ่งขึ้น หรือการวิเคราะห์สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นต่าง ๆ เปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือส่วนราชการอื่นที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน เป็นต้น</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>► การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นวิธีการเพื่อให้ได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับกลุ่มและประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งจะช่วยให้ส่วนราชการสามารถจัดผลผลิตและบริการ รวมทั้ง การสนับสนุนและกำหนดยุทธศาสตร์ให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการแต่ละกลุ่ม สร้างวัฒนธรรมในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น สร้างผลผลิตการบริการและช่องทางใหม่ ๆ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจได้ว่าส่วนราชการจะมีความยั่งยืน</p> <p>► การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ส่วนราชการอาจพิจารณาการแบ่งกลุ่มผู้รับบริการตามลักษณะของผลผลิตหรือการบริการ ช่องทางการให้บริการ/จัดจำหน่าย ปริมาณ ผู้รับบริการ มูลค่าทางเศรษฐกิจ พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ ความต้องการและความคาดหวัง พฤติกรรม ความนิยม หรือลักษณะที่เหมือนกัน ในแต่ละกลุ่มหรือปัจจัยอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มหรือบุคคล</p>
ผู้รับบริการในปัจจุบัน/อนาคต	<p>► ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต มีความหมายครอบคลุม ดังนี้ 1) กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ 2) กลุ่มที่ใช้บริการในผลผลิตและบริการในรูปแบบเดียวกันแต่ใช้บริการจากหน่วยงานอื่น และ 3) กลุ่มที่เคยใช้บริการแต่เลิกใช้บริการไปแล้ว</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>▶ “ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต” หมายถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เลือกมาใช้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจมีขึ้นในอนาคต ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เลือกจะไม่มาใช้บริการแต่สนใจไปใช้บริการของหน่วยงานอื่น ตัวอย่างเช่น การท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวต่างชาติบางกลุ่มที่เคยนิยมมาแต่ลดหายไป นักท่องเที่ยวในบางกลุ่มที่ยังไม่เคยมา และนักท่องเที่ยวที่นิยมไปยังประเทศเพื่อนบ้านแต่ไม่นิยมมาประเทศไทย ดังนั้นส่วนราชการด้านการท่องเที่ยวต้องนำข้อมูลนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มดังกล่าวมาวิเคราะห์ประกอบการพิจารณา เพื่อค้นหารูปแบบการบริการใหม่ ๆ การแก้ไขปัญหาและยุทธศาสตร์เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายใหม่ รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจยิ่งขึ้น</p>
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>▶ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของส่วนราชการทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย</p>
ความพึงพอใจ/ ความผูกพัน	<p>▶ “ความผูกพัน” หมายถึง การสนับสนุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือความศรัทธาที่มีต่อส่วนราชการ โดยอาจแสดงออกด้วยการมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการของส่วนราชการ การให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับส่วนราชการ รวมทั้งการกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>► การทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความผูกพันเป็นการดำเนินการในเชิงกลยุทธ์ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นจนถึงระดับที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้การสนับสนุนปกป้องและให้ความร่วมมือกับส่วนราชการอย่างเต็มที่ การจะสร้างเชื่อมั่นในระดับดังกล่าวต้องอาศัย ผู้ปฏิบัติงานที่มีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับพันธกิจของส่วนราชการ เหตุผลในการดำรงอยู่ของส่วนราชการ คุณค่าที่ส่วนราชการส่งมอบต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม พฤติกรรมและความชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>► กลยุทธ์ด้านความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลยุทธ์ อาจใช้ได้ผลกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มแต่ไม่ได้ผลกับบางกลุ่ม ดังนั้นกลยุทธ์ที่ส่วนราชการใช้อาจต้องแตกต่างกันสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม แต่ละเป้าหมาย และในแต่ละช่วงที่มีความสัมพันธ์กับส่วนราชการ</p>
<p>ประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของการแก้ไขข้อร้องเรียน</p>	<p>► ประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาได้จากประสิทธิภาพของกระบวนการอันได้แก่ ช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว การติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ เป็นต้น</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน พิจารณาได้จากการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน ลดข้อร้องเรียนซ้ำ ลดข้อร้องเรียนโดยรวม และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น ▶ วัตถุประสงค์ของการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10012:2004 มีวัตถุประสงค์เพื่อ <ul style="list-style-type: none"> - การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อลูกค้า - การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงในการแสดงความมุ่งมั่นและสนับสนุนทรัพยากรต่อการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า - เพื่อสามารถเข้าถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด - เพื่อวิเคราะห์และประเมินการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าเพื่อการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการ - การตรวจประเมินระบบการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า - การทบทวนความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการข้อร้องเรียน
มาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน	<p>“มาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทาง ขั้นตอนการดำเนินการ กรอบระยะเวลา ผู้ที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่ประกาศให้ผู้รับบริการและบุคลากรทราบอย่างชัดเจน</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
ตัววัด	<p>▶ “ตัววัดและตัวชี้วัด” หมายถึง สารสนเทศเชิงตัวเลขที่บอกจำนวนปัจจัยนำเข้าผลผลิต และผลการดำเนินการของกระบวนการ ผลผลิตและบริการ แผนงานโครงการ และผลการดำเนินการขององค์กร โดยรวม ตัววัดและตัวชี้วัดอาจเป็นแบบไม่ซับซ้อน (ได้จากการวัดแต่ละครั้ง) หรือแบบหลายตัวประกอบกัน</p> <p>▶ ตัววัดและตัวชี้วัดของหน่วยงานอาจจำแนกได้ตามระดับและโครงสร้าง การบริหารงานขององค์กร ดังนี้ 1) ตัวชี้วัดหลักระดับองค์กร (organization indicators) 2) ตัวชี้วัดหลักในระดับหน่วยงาน (Department indicators) และ 3) ตัวชี้วัดในระดับรายบุคคล (Department indicators) นอกจากการจำแนกในมิติดังกล่าวข้างต้นแล้ว อาจมีการจำแนกตัวชี้วัดตามรูปแบบอื่น ๆ เช่น ตัวชี้วัดแผนงาน/โครงการ ตัวชี้วัดความสำเร็จของทีมข้ามสายงาน เป็นต้น</p>
สะดวก เข้าถึงง่าย พร้อมใช้งานของสารสนเทศ	<p>▶ “ความสะดวก เข้าถึงง่าย และพร้อมใช้งานของสารสนเทศ” หมายถึง การจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่ายทั้งในด้านการค้นหา เข้าถึงและใช้งานได้หลากหลายช่องทาง และสามารถนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ได้โดยต้องจัดการสารสนเทศให้มีรูปแบบที่ผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้งานต่อได้ตรงตามความต้องการ</p>
บทเรียน	<p>▶ “บทเรียน” (Lesson Learned) หมายถึง บทสรุปหรือข้อค้นพบที่ได้รับจากกระบวนการทำงาน เป็นการอธิบายถึงผลการทำงานที่เกิดขึ้นและปัจจัยเงื่อนไขที่สำคัญที่ทำให้เกิดผลดังกล่าว บทเรียนเป็นได้ทั้งด้านความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งจะนำไปสู่การจัดการความรู้และนวัตกรรมขององค์กร รวมถึงการป้องกันการกระทำที่ผิดพลาด</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
คู่แข่ง คู่แข่งขัน	<p>▶ คู่เทียบ/คู่แข่ง คือ องค์การที่เป็นเลิศ หรือมีผลการดำเนินการที่ดีในกิจกรรมที่คล้ายคลึงกันทั้งใน และนอกอุตสาหกรรมเดียวกัน ในกรณีของส่วนราชการ อาจพิจารณาหน่วยงานที่มีลักษณะหรือรูปแบบ การดำเนินงานที่ใกล้เคียงกัน หรือพิจารณาจากระบบงาน ที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานภายในประเทศ หรือต่างประเทศ</p>
เทคโนโลยี/เทคโนโลยี ดิจิทัล	<p>▶ เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ในการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงาน และการให้บริการภาครัฐเพื่อให้เกิดการปฏิรูป กระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพถูกต้อง รวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้ ผู้ใช้บริการ สร้างบริการของภาครัฐที่มีธรรมาภิบาล และสามารถให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติ การเปิดเผยข้อมูล ของภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคง ของชาติ ผ่านการจัดเก็บ รวบรวม และแลกเปลี่ยน อย่างมีมาตรฐานให้มีความสำคัญกับการรักษาความมั่นคง ปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูล รวมไปถึงการสร้างแพลตฟอร์ม การให้บริการภาครัฐ เพื่อให้ภาคเอกชนหรือนักพัฒนา สามารถนำข้อมูลและบริการของภาครัฐไปพัฒนาต่อยอด ให้เกิดนวัตกรรมบริการและสร้างรายได้ให้กับระบบ เศรษฐกิจต่อไป</p>
อย่างเป็นระบบ	<p>▶ อย่างเป็นระบบ อาจมองในความหมายของคำว่า “มุมมองในเชิงระบบ” ซึ่งหมายถึง การจัดการ กับองค์ประกอบทุกส่วนขององค์การให้เป็นหนึ่งเดียว</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>เพื่อบรรลุพันธกิจ ความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ การจัดการผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กรจะประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยการตระหนักรู้ว่าองค์กรเป็นระบบที่มีการปฏิบัติที่เชื่อมโยงกัน การสังเคราะห์ในประเด็นเฉพาะของแต่ละองค์การ ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการเป็นสิ่งที่ทำให้ระบบประสบความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ “การสังเคราะห์” (synthesis) หมายถึง การมองภาพรวมขององค์การโดยใช้ความต้องการที่สำคัญของธุรกิจ รวมถึงสมรรถนะหลักขององค์การ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ระบบงาน และความต้องการของบุคลากรมารวมกัน ▶ “ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน” (Alignment) หมายถึง การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกัน ระดับองค์การเพื่อให้มั่นใจว่าแผนงาน กระบวนการ ตัววัด และการปฏิบัติการต่าง ๆ มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ▶ “การบูรณาการ” (Integration) เป็นการต่อยอดจากความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้องค์ประกอบแต่ละส่วนของระบบการจัดการผลการดำเนินการขององค์การมีการปฏิบัติที่เชื่อมโยงกันเต็มที่แบบครบวงจรและเป็นประโยชน์ร่วมกันเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ
<p>ความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมาย (ด้านข้อมูล)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ความต้องการสารสนเทศ เป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ความต้องการสารสนเทศ อาจมีที่มาจาก <ol style="list-style-type: none"> 1) ตอบสนองความอยากรู้ด้านข้อมูล 2) สนับสนุนการตัดสินใจ 3) นำไปใช้แก้ไขปัญหา 4) การศึกษาและพัฒนา 5) การค้นคว้าและวิจัย 6) เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ▶ ลักษณะของสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการประกอบด้วยคุณสมบัติหลัก ได้แก่ เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับความต้องการ สะดวก ถูกต้อง ครบถ้วน และอยู่ในรูปแบบที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อได้
ประเมินสภาพกำลังคน	<ul style="list-style-type: none"> ▶ การประเมินสภาพกำลังคน เป็นขั้นตอนเพื่อนำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์การบริหารกำลังคน ขั้นตอนการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์กำลังคนประกอบไปด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) การวิเคราะห์อุปสงค์กำลังคน (Demand Analysis) คือ การวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลังคนในอนาคต โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรในด้านต่าง ๆ รวมถึงวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนและงานในอนาคตขององค์กรในด้านภารกิจ/งานที่ต้องดำเนินการ จำนวนคน ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่ต้องใช้ 2) การวิเคราะห์อุปทานกำลังคน (Supply Analysis) คือ การวิเคราะห์สภาพกำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบัน ในด้านกำลังคนที่มีอยู่ การเคลื่อนไหวของกำลังคน การสูญเสียกำลังคน และกำลังคนสำรองที่องค์กรมีอยู่ในปัจจุบัน 3) การวิเคราะห์ส่วนต่างกำลังคน (Gap Analysis) คือ การเปรียบเทียบกำลังคนที่ต้องการในอนาคตกับสภาพกำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบ

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>และหาส่วนต่างทั้งในมิติของส่วนที่ขาดและส่วนที่เกิน รวมถึงในมิติของจำนวนและความรู้ ความสามารถ</p> <p>4) การพัฒนากลยุทธ์การบริหารกำลังคน (Strategic Development) คือ ขั้นตอนของการพัฒนากลยุทธ์ เพื่อแก้ไขปัญหาด้านกำลังคนทั้งในส่วนที่ขาดและส่วนที่เกินผ่านกลยุทธ์ ในด้านต่าง ๆ เช่น การสรรหา พัฒนา วางแผนการทดแทน การสับเปลี่ยนหมุนเวียน หรือโยกย้าย เป็นต้น</p>
<p>บริหารจัดการด้านบุคลากร</p>	<p>► การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : HRM) คือ กลยุทธ์ตลอดจนกระบวนการในการจัดการบุคลากรในองค์กรตามมิติต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินการทำงานตามหน้าที่ของตนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด รวมถึงการพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเพื่อความสำเร็จขององค์กรที่เพิ่มขึ้นด้วย</p> <p>► ในมิติของบริการทรัพยากรบุคคลภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้เล็งเห็นถึงประเด็นที่เร่งด่วนที่ต้องมีการปฏิรูประบบการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐให้เป็นกลไกขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ โดยเฉพาะประเด็นที่สำคัญ อาทิ ขนาดอัตรากำลัง และต้นทุนค่าใช้จ่ายของบุคลากรที่สูง รูปแบบการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับรูปแบบวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปขีดความสามารถของบุคลากรภาครัฐที่ไม่ทันต่อรูปแบบใหม่ของการทำงาน และระบบการบริหารงานทรัพยากร บุคคลที่แข็งตัว ไม่ยืดหยุ่น ไม่สอดคล้องกับทิศทาง</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>การขับเคลื่อนระบบราชการในอนาคต เป็นต้น สำนักงาน ก.พ. จึงได้กำหนดเป้าหมายภารกิจที่สำคัญ</p> <p>ในการปฏิรูปทิศทางและระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ ประกอบด้วย 1) การทำให้ขนาดและต้นทุนด้านบุคลากรภาครัฐอยู่ในระดับที่เหมาะสม (Size and Cost) เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารและพัฒนาประเทศ 2) การสร้างนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ ปรับปรุงระบบ กลไก และสร้างมาตรฐานกลางให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัวเหมาะสมกับบริบทการบริหารราชการ 3) มีการพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของบุคลากรภาครัฐ ที่เน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน (Employee Experience) สอดรับกับวิถีชีวิตและความต้องการของบุคลากรภาครัฐแต่ละคน และ 4) การปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ</p>
<p>อัตรากำลัง</p>	<p>▶ “อัตรากำลังบุคลากร” หมายถึง ความสามารถของส่วนราชการที่ทำให้มั่นใจว่ามีจำนวนบุคลากรในแต่ละระดับขององค์การมีจำนวนที่เพียงพอในการปฏิบัติงานเพื่อส่งมอบผลผลิตและการบริการที่ดีให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้สำเร็จ รวมทั้งความสามารถในการจัดการระดับบุคลากรที่เปลี่ยนแปลงตามภาระงานในแต่ละช่วงเวลาหรือระดับความต้องการที่หลากหลาย</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
ขีดความสามารถ	<p>▶ “ขีดความสามารถของบุคลากร” หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในส่วนราชการในการบรรลุผลสำเร็จของกระบวนการทำงานด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากร</p> <p>ขีดความสามารถ อาจรวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างนวัตกรรมและการปรับเปลี่ยนสู่เทคโนโลยีใหม่ การพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานใหม่ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงไป</p> <p>▶ การคาดการณ์ความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังในอนาคตจะช่วยให้องค์การมีเวลาในการเตรียมการเพื่อการฝึกอบรม สรรหา จ้าง หรือโยกย้าย เพื่อให้้องค์การมีอัตรากำลังและทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ</p>
บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	<p>▶ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากร และการสร้างความผูกพันของบุคลากร ทำให้บุคลากรทำงานอย่างดีที่สุดเพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความสำเร็จของส่วนราชการ</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>▶ บรรยากาศและสภาพแวดล้อม อาทิ เช่น โครงสร้างองค์การ โครงสร้างทางการบริหาร โครงสร้างทางกฎหมาย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา รวมถึงระบบการบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคลภาครัฐ ต้องได้รับการพัฒนา และปรับปรุง เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาที่ไม่แยกตัวออกจากระบบการบริหารองค์การ การปฏิบัติงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลในภาพรวม</p> <p>▶ ส่วนราชการที่มีผลการดำเนินการที่ดี ส่วนใหญ่ ใช้สิ่งจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดยพิจารณา จากปัจจัยบรรยากาศและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ผลการดำเนินการของส่วนราชการ สิ่งทีบุคคล และกลุ่มทำให้องค์การ และการเพิ่มทักษะ นอกจากนี้ กระบวนการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี ต้องพยายามทำให้โครงสร้างส่วนราชการ สมรรถนะหลัก ขององค์การ (Core Competencies) ลักษณะงาน การพัฒนาบุคลากร และการให้สิ่งจูงใจ มีความสอดคล้อง ไปในแนวทางเดียวกัน</p>
ทีมสหสาขา	<p>▶ “ทีมสหสาขา” หมายถึง การรวมกันของกลุ่มบุคคล ที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถเฉพาะด้าน ที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาร่วมกัน อย่างมีระบบและเป็นกระบวนการโดยอยู่บนพื้นฐาน ของเป้าหมาย และวัตถุประสงค์เดียวกันในการปฏิบัติงาน โดยจะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อการประเมินสภาพการณ์ของปัญหาและ มีความรับผิดชอบร่วมกันทั้งกระบวนการ</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
รูปแบบการทำงานร่วมกัน	<ul style="list-style-type: none"> ▶ การทำงานเป็นทีม เป็นการทำงานร่วมกันของสมาชิกมากกว่า 1 คน เพื่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกันและอาศัยทักษะและประสบการณ์ที่หลากหลายเพื่อส่งเสริมกันในทางบวกและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมจะมีความยืดหยุ่นรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์ ▶ การทำงานเป็นทีมจะทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกร่วมกันและเป็นส่วนหนึ่งของงาน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในทีมงานและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน ▶ แนวคิดการทำงานรูปแบบใหม่ที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างมาก คือ แนวคิดการทำงานแบบ Agile ซึ่งการทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของการทำงานแบบ Agile ที่เน้นความรวดเร็วในการขับเคลื่อนงานลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเน้นการปรับตัวพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงและยอมรับความผิดพลาด
วัฒนธรรมองค์การ	<ul style="list-style-type: none"> ▶ “วัฒนธรรมองค์การ” (Organization Culture) หมายถึง การกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ อุดมการณ์ของสมาชิกในองค์การ รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอเป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตาม และเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” หรือ “จิตวิญญาณ” ขององค์การ ซึ่งทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากองค์การอื่น ๆ

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>▶ หัวใจสำคัญของการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร คือ “การสร้าง” และ “การจัดการ” วัฒนธรรมองค์กร ในทิศทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สำหรับการสร้างวัฒนธรรมหมายถึงรวมถึงการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมด้วย หากสามารถสร้างวัฒนธรรมที่ดีอันเป็นผลจากการศึกษา และออกแบบอย่างเป็นระบบแล้ว วัฒนธรรมที่สร้างขึ้นย่อมจะช่วยในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้เป็นอย่างดี ในขณะเดียวกัน “การจัดการ” จะช่วยกำกับดูแลให้วัฒนธรรมองค์กรสร้างผลกระทบต่อองค์กรในแง่บวกมากกว่าแง่ลบขยายผล และกระจายวัฒนธรรมที่ดีสู่ทุกคนในองค์กรพร้อมกับคอยดูแลและกำจั้ววัฒนธรรมที่ไม่พึงปรารถนาออกจากระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้การขับเคลื่อนงานในภาพรวมเกิดประสิทธิภาพและพนักงานมีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร</p>
วัฒนธรรมการทำงานในเชิงรุก	<p>▶ “การทำงานในเชิงรุก” (Pro-Active) หมายถึง การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจุบันและอนาคตที่อาจจะเกิดขึ้นจากภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ</p>
เป็นมืออาชีพ	<p>▶ สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของการเป็นข้าราชการที่ดี สำหรับข้าราชการยุคใหม่ในส่วนของข้าราชการมืออาชีพ (Professionalism) ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถจัดการกับกลุ่มคนที่หลากหลาย - ร่วมทำงานภายใต้วิกฤต - เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานสูง - ความรู้ทั่วไป และเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> - เน้นผลสัมฤทธิ์ ส่งมอบผลงานได้ - คล่องตัวฉับไวในการทำงาน - ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี - แม่นตรงต่อข้อกำหนด และการบวนการทางกฎหมาย - ทักษะในการเจรจาต่อรอง - ทักษะและความสามารถในการติดต่อสื่อสาร - สื่อสารภาษาต่างประเทศได้ - รับมือกับปัญหาเฉพาะหน้า และจัดการกับสถานการณ์ที่หลากหลายได้ - รู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี - รู้การเปลี่ยนแปลงและแข่งขันทางเศรษฐกิจ - ทันยุคและทันสมัย - ริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ
ผู้ประกอบการภาครัฐ	<p>► ผู้ประกอบการภาครัฐ (สาธารณะ) เป็นเรื่องของการผสมผสานระหว่าง “ความเป็นผู้ประกอบการ” ที่เน้นการใช้ประโยชน์จากโอกาสเพื่อสร้างคุณค่า (Value Creation) และ “สาธารณะ” ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ของส่วนรวม เข้ามาร่วมกันเพื่อเป็นทางเลือกใหม่ในการนำความเปลี่ยนแปลง (Leading Change) หรือนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในการบริหารกิจการบ้านเมือง เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน</p> <p>► ความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship) ควรมีองค์ประกอบของบุคคลากรภาครัฐที่เป็นผู้มีขีดความสามารถและศักยภาพสูง เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาระบบราชการ ทั้งในระดับผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับอาวุโส</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	เพื่อปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่และสอดคล้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
ขีดสมรรถนะของบุคลากร	<p>► “สมรรถนะของบุคลากร” หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร โดยสมรรถนะหลักอาจแบ่งเป็น</p> <p>1) สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจรรยาบรรณ และการทำงานเป็นทีม</p> <p>2) สมรรถนะทางการบริหาร ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ สภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ศักยภาพ เพื่อนำการปรับเปลี่ยน การควบคุมตนเอง การสอนงานและการมอบหมายงาน และ</p> <p>3) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติในตำแหน่งงาน</p>
กรอบทักษะ (Skillsets)	<p>► “กรอบทักษะ” (Skillsets) หมายถึง ทักษะที่สนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่คาดหวังอย่างต่อเนื่อง สามารถสังเกต วัดผล และพัฒนาได้ด้วยกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Development)</p> <p>โดยนอกจากองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการภาครัฐที่บุคลากรภาครัฐจะต้องมีเป็นพื้นฐานแล้ว (อาทิ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ การบริการจัดการภาครัฐ การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>การบริหารงบประมาณ เป็นต้น) บุคลากรภาครัฐจะต้องมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ 3 กลุ่มทักษะ คือ 1) ทักษะเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Skillset) ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญในการตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในมิติของการทำงานและการใช้ชีวิต รวมทั้งนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและการเปลี่ยนในภาครัฐได้ 2) ทักษะด้านภาวะผู้นำ (Leadership Skillset) ซึ่งเป็นทักษะที่ช่วยให้บุคลากรสามารถบริหารจัดการงานของตนเองได้ตามบทบาทหน้าที่ รวมทั้งเตรียมความพร้อมตนเองในการเติบโตตามเส้นทางอาชีพ และ 3) ทักษะตามสายงาน (Functional Skillset) ซึ่งเป็นทักษะที่ช่วยให้บุคลากรภาครัฐสามารถทำงานของตนเองได้อย่างมืออาชีพตามบริบทของงานที่มีความเฉพาะและมีความแตกต่างกันไปตามสายงาน</p>
ทักษะในศตวรรษที่ 21	<p>▶ ทักษะในศตวรรษที่ 21 (The 21st Century Skills) พบว่าเป็นทักษะสำคัญที่จะช่วยให้มนุษย์มีความพร้อมกับความเปลี่ยนแปลงในอนาคตในมิติต่าง ๆ ที่ไม่อาจคาดการณ์ได้</p> <p>▶ ทักษะในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วยทักษะ 3 กลุ่ม คือ 1) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning & Innovation Skills) (1) Critical Thinking & Problem Solving : ทักษะการคิดแบบซับซ้อน และทักษะการแก้ปัญหา</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>(2) Creativity & Innovation : ทักษะการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรม</p> <p>(3) Communication & Collaboration : ทักษะการสื่อสาร และการประสานงาน</p> <p>2) ทักษะด้านสื่อและเทคโนโลยี (Information, Media, and Technology Skills)</p> <p>(1) Information Literacy : มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้งานด้านการบริหารจัดการข้อมูลได้</p> <p>(2) Media Literacy : มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการใช้สื่อต่าง ๆ</p> <p>(3) Technology Literacy : มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการใช้ Technology</p> <p>3) ทักษะชีวิตและการทำงาน (Life and Career Skills)</p> <p>(1) Flexibility & Adaptability : ความยืดหยุ่น และการปรับตัว</p> <p>(2) Initiative & Self Direction : ความกล้าริเริ่ม และความสามารถในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายด้วยตัวเอง</p> <p>(3) Social & Cross-cultural Skills : ทักษะในการเข้าสังคมและการเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง</p> <p>(4) Productivity & Accountability : การเพิ่มผลผลิต การทำงานให้มีประสิทธิภาพ และการมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ทำหรือได้รับมอบหมาย</p> <p>(5) Leadership & Responsibility : ทักษะในการเป็นผู้นำ และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
ระบบนิเวศในการทำงาน	<p>▶ “ระบบนิเวศในการทำงาน” (Ecosystem) หมายถึง ปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างองค์กร โครงสร้างทางการบริหาร โครงสร้างทางกฎหมาย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (เช่น ระบบการทำงาน สถานที่ทำงานเครื่องมือในการปฏิบัติ เป็นต้น) และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา (เช่น ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) ที่ส่งผลต่อการความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมที่แสดงออกมาของบุคลากร</p>
กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design)	<p>▶ “กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ” หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรตั้งแต่ต้นจนจบเพื่อนำไปสู่การตอบสนองคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ</p>
กระบวนการ (กระบวนการสร้างคุณค่า/สนับสนุน)	<p>▶ “กระบวนการ” (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกันเพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ โดยทั่วไป กระบวนการ คือ การจัดการองค์ประกอบด้านคน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค และวัสดุมาทำงานร่วมกันตามขั้นตอนหรือการปฏิบัติที่กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องพิจารณาความสัมพันธ์กับกระบวนการอื่นที่ส่งผลกระทบซึ่งกันและกันอย่างครอบคลุม</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>▶ กระบวนการอาจต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยมีระเบียบปฏิบัติและข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีการวัดและขั้นตอนการควบคุมที่กำหนดไว้ชัดเจน ในกรณีที่เป็นการให้บริการควรสื่อสารให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนด้วย และต้องมีแนวทางสำหรับผู้ให้บริการในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจเกิดขึ้นด้วย</p> <p>▶ “กระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ” คือ กระบวนการสร้างคุณค่าภายในส่วนราชการที่สำคัญที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงการออกแบบและส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการ การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงกระบวนการอื่น ๆ ที่สำคัญที่ปฏิบัติตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ</p> <p>▶ “กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ” หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญในการสนับสนุน กระบวนการที่สร้างคุณค่าให้แก่ส่วนราชการและการปฏิบัติงานประจำวัน กระบวนการเหล่านี้อาจสนับสนุนผู้บริหารและบุคลากรอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่ในการออกแบบและส่งมอบผลิตภัณฑ์ การบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบริหารส่วนราชการ กระบวนการสนับสนุนอาจได้แก่งานด้านการเงินบัญชีและงบประมาณ การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านกฎหมาย งานด้านทรัพยากรบุคคล งานด้านการบริหารโครงการและกระบวนการบริหารทั่วไป</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks)	<p>▶ ระดับเทียบเคียง หมายถึง กระบวนการและผลลัพธ์ซึ่งมีผลการดำเนินการและวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของกิจกรรมที่คล้ายคลึงกันภายในและภายนอกองค์การ การเทียบเคียงช่วยให้เข้าใจถึงผลการดำเนินการในปัจจุบัน เปรียบเทียบกับแนวปฏิบัติที่ดี และนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์การอย่างก้าวกระโดด</p>
ประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล	<p>▶ “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ (Input) เปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ (Output) ดังนั้น “การประเมินมิติประสิทธิภาพ” หมายถึง การประเมินความเหมาะสมสอดคล้องของการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตตามวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาจากผลผลิตเทียบกับต้นทุนและทรัพยากรที่เข้ากับผลที่ได้รับ</p> <p>ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพมี 2 ด้าน ได้แก่</p> <p>ประสิทธิภาพการผลิตและการประหยัด</p> <p>1) ประสิทธิภาพการผลิต หมายถึง ความสอดคล้องของการใช้ทรัพยากรที่เป็นปัจจัย (Input) กระบวนการดำเนินการ (Process) และผลผลิต (Output) เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตตามวัตถุประสงค์ของภารกิจ</p> <p>2) การประหยัด หมายถึง การได้รับทรัพยากรในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมด้วยต้นทุนที่ต่ำสุด ซึ่งประเด็นในการประเมิน อาทิ การลดค่าใช้จ่าย ในการปฏิบัติการ ค่าใช้จ่ายในการจัดทำปัจจัยการผลิต เป็นต้น</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>▶ “ประสิทธิผล” หมายถึง ระดับความสามารถที่กระบวนการหรือตัวชี้วัดใด ๆ สามารถตอบสนองเจตจำนงที่ตั้งไว้ การประเมินประสิทธิผลจึงเป็นการประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการปฏิบัติการกิจ โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดหวังก่อนดำเนินการหรือไม่</p> <p>1) การบรรลุวัตถุประสงค์ หมายถึง การเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้จากการปฏิบัติการกิจเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในกรอบระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ เพื่อประเมินระดับความสำเร็จในการทำงานว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้เพียงใด รวมทั้งประเมินความคุ้มค่าที่เปรียบเทียบกับ Cost ได้แก่ Benefit–Cost Ratio เพื่อประเมินว่าการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจนั้นมีค่าใช้จ่ายเท่าใด หรือประเมินประสิทธิผลของค่าใช้จ่าย (Cost-effectiveness) เป็นต้น</p> <p>2) ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ใช้ประโยชน์จากผลผลิตและบริการนั้น ๆ ทั้งในด้านคุณภาพผลผลิตและการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการได้รับบริการ โดยผู้ใช้ประโยชน์อาจ หมายถึง ประชาชนหรือหน่วยงานอื่นที่ได้รับประโยชน์โดยตรง</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
การแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	<p>► การแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ เป็นการแก้ไขปัญหาที่อาศัยกระบวนการวิเคราะห์ปัญหา การประสานกลมกลืนกันของแผน กระบวนการสารสนเทศ การจัดการทรัพยากร ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร การปฏิบัติการและผลลัพธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยอาศัยความร่วมมือของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างสอดคล้องประสานกลมกลืนกัน เพื่อดำเนินการจัดการกับสภาพเหตุการณ์หรือปัญหาที่สำคัญขององค์กร</p>
ต้นทุน	<p>► “ต้นทุน” หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ ก่อให้เกิดผลผลิตของหน่วยงาน โดยให้รวมทรัพยากรที่เกิดจากทุกแหล่งเงินไม่ว่าจะเป็นเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ และงบกลาง หรือเงินอื่นใดที่หน่วยงานได้รับมา ซึ่งบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงตามหลักบัญชีเกณฑ์คงค้าง</p> <p>► การควบคุมต้นทุนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน แม้ว่าส่วนราชการมักจะมีต้นทุนในการผลิตและการบริการต่อหน่วยที่ถูกกว่าภาคเอกชนในหลายเรื่องก็ตาม แต่ความด้อยประสิทธิภาพในระบบงาน เช่น ความล่าช้าและระยะเวลาในการรอคอย จะส่งผลให้ต้นทุนโดยรวมเพิ่มขึ้น การควบคุมต้นทุนโดยรวมจึงเป็นมุมมองในมิติประสิทธิภาพของการปฏิบัติการตั้งแต่การออกแบบกระบวนการทำงาน การเลือกใช้เทคโนโลยีทดแทนที่คุ้มค่า การลดต้นทุนด้านแรงงานในระยะยาว การออกแบบกระบวนการทำงานที่ลดรอบเวลาลง</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>กลไกการป้องกันความเสี่ยงที่ป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดของการปฏิบัติการ ตลอดจนความเพียรพยายามในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน</p>
<p>ทรัพยากร</p>	<p>▶ ทรัพยากรกรรทางการบริหารจัดการองค์การ ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล (Man) เงินหรืองบประมาณ (Money) วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี (Material) และการจัดการ (Management)</p>
<p>ตัวชี้วัดนำ (Leading) และตัวชี้วัดตาม (Lagging)</p>	<p>▶ ตัวชี้วัดนำ (ตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ) (Leading Indicators) และตัวชี้วัดตาม (ตัวชี้วัดที่เป็นผล) (Lagging Indicators) ตัวชี้วัดที่เป็นเหตุจะช่วยให้ทราบล่วงหน้าว่าจะมีโอกาสหรือปัญหาอะไรเกิดขึ้นหรือไม่ เพื่อที่จะได้เตรียมการป้องกันและแก้ไขได้อย่างทันท่วงที ในขณะที่ตัวชี้วัดที่เป็นผลสะท้อนผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามหลักการประเมินผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนั้นในการกำหนดตัวชี้วัดที่ดีควรมีความครอบคลุมทั้งตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Leading Indicators) และตัวชี้วัดที่เป็นผล (Lagging Indicators) เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์การ</p> <p>▶ ทั้งนี้ในการกำหนดตัวชี้วัดอาจไม่มีกฎตายตัวว่าตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เป็นตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Leading Indicators) หรือตัวชี้วัดที่เป็นผล (Lagging Indicators) เนื่องจากหากพิจารณากระบวนการที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันภายในองค์การ ตัวชี้วัดที่เป็นผลอาจจะกลายเป็นเหตุของกระบวนการหรือผลลัพธ์อีกประการได้</p>

คำศัพท์	คำอธิบาย
	<p>▶ ตัวอย่างของตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Leading Indicators) และตัวชี้วัดที่เป็นผล (Lagging Indicators) เช่น การจัดจ้างที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Leading) ที่นำไปสู่ตัวชี้วัดที่เป็นผล (Lagging) คือ การดำเนินโครงการที่เป็นไปตามกรอบระยะเวลาตามแผนงาน ในขณะที่การดำเนินโครงการตามแผนเป็นตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Leading) ที่นำไปสู่ผลลัพธ์คือการเบิกจ่ายงบประมาณและผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์และแผนงาน เป็นต้น</p>
มาตรการ	<p>▶ “มาตรการ” หมายถึง กรอบแนวทางการจัดการ/วิธีการจัดการที่เป็นทางการซึ่งอาจมีการกำหนดเป็นกฎข้อกำหนด ระเบียบหรือกฎหมายต่อไป</p>

บรรณานุกรม

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2561)
คู่มือการประเมินสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2563).
เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2563)
คู่มือการตรวจสอบความพร้อมสำหรับการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA 4.0



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมควบคุมโรค

