

แนวทางการประเมิน

ตัวชี้วัดทางเลือก

การพัฒนาศักยภาพหน่วยงานสู่การเป็นเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

**การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 6 หมวด

1

การนำองค์การ

2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

5

การมุ่งเน้นบุคลากร

6

การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รายการตัวชี้วัด 6 หมวด

1

การนำองค์การ

2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4

การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

5

การมุ่งเน้นบุคลากร

6

การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

ประเด็นการพิจารณา

หมวด 1 : การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วม ของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

เป้าหมาย : เพื่อให้ระบบการนำองค์การของส่วนราชการมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์การ โดยส่วนราชการกำหนดวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่การบรรลุพันธกิจและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดนโยบายในการกำกับดูแลที่มีประสิทธิผล ในเรื่องการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส สร้างสภาพแวดล้อมภายในที่มุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการแก้ไขปัญหาาร่วมกับเครือข่าย ติดตามประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่องและทันการณ (ด้วยกลไกของเทคโนโลยีดิจิทัล) โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

**หมวด 1 การนำองค์การ
ประเด็น 1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน**

แนวทางการประเมิน

หมวด 1 : ประเด็นที่ 1.1 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการสร้างระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	ผู้บริหารหน่วยงานมีวิธีการกำหนดทิศทางองค์การรองรับพันธกิจปัจจุบัน	1. วิธีการกำหนดทิศทางองค์การ [วิสัยทัศน์/ค่านิยม] ของผู้บริหาร 2. ทิศทางฯ รองรับพันธกิจ (หน้าที่ตามกฎหมาย)	1. การมอบนโยบาย/สั่งการ/การสื่อสาร การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ 2. การจัดทำทิศทางองค์การ	1. หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการกำหนดทิศทางของผู้บริหาร เช่น หนังสือที่มีข้อสั่งการ การให้นโยบาย รายงานการประชุม ฯลฯ 2. หลักฐานแสดงความเชื่อมโยงระหว่างทิศทางองค์การกับพันธกิจ
เป้าหมายมาตรฐาน	ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการ การเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล	การสร้างสภาพแวดล้อมของผู้บริหารให้เกิด - การมุ่งเน้นพันธกิจ - การปรับปรุงผลการดำเนินการ - การเรียนรู้ระดับองค์การ - การเรียนรู้ระดับบุคคล	ผู้บริหารสร้าง/ใช้ ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมและมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการดำเนินการตามประเด็นพิจารณา	ขึ้นอยู่กับดำเนินการในแต่ละประเด็นพิจารณา เช่น สภาพแวดล้อมให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์การ อาจใช้ การให้นโยบาย การมอบหมายงาน การจัดช่องทางการเรียนรู้ ห้อง KM ฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมายสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อให้เกิดการรับรู้เข้าใจ และร่วมมือกันในการดำเนินการจนเกิดผลสำเร็จ	1. สื่อสารถ่ายทอด - วิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมาย 2. ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง - ภายใน และ ภายนอก 3. ให้รับรู้ เข้าใจ 4. ร่วมมือดำเนินการจนเกิดผลสำเร็จ	1. ช่องทางการสื่อสาร 2. วิเคราะห์กลุ่มที่เกี่ยวข้องและสื่อสารให้ครบถ้วน 3. สำรวจการรับรู้ เข้าใจ 4. การนำสู่การปฏิบัติ 5. การติดตามผลเทียบกับเป้าหมาย	1. หนังสือราชการ/รายงานการประชุม/อีเมล/เว็บไซต์ ฯลฯ 2. การวิเคราะห์กลุ่มฯ 3. แบบสำรวจ/รายงานผลฯ 4. แบบติดตาม/รายงานผลฯ

แนวทางการประเมิน

หมวด 1 : ประเด็นที่ 1.1 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการสร้างระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	ผู้บริหารหน่วยงานกำหนดทิศทางองค์การที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	1.ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การ 2. ทิศทางองค์การสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	1.วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน/ภายนอก/ปัจจัยและประเด็นการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ความต้องการของ C & S 2.ใช้ผลวิเคราะห์กำหนดประกอบการกำหนดทิศทางองค์การ	1.ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และผลการวิเคราะห์ 2. หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างทิศทางองค์การที่ผู้บริหารกำหนดกับการเปลี่ยนแปลงฯ เช่น หนังสือที่มีข้อสั่งการ การให้นโยบาย รายงานการประชุม ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสร้างสภาพแวดล้อมของผู้บริหารให้เกิดวัฒนธรรมที่ - มุ่งเน้นผู้รับบริการ - มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้บริหารสร้าง/ใช้ ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมและมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน เพื่อให้เกิด <u>วัฒนธรรม</u> ที่ให้ความสำคัญกับ C & S	เช่น - การให้นโยบาย - การจัดทำคู่มือ/แนวปฏิบัติ “การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี” (Service Mind Handbook) ฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	ผู้บริหารมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้ทราบการตัดสินใจที่สำคัญเพื่อให้เกิดความทั่วถึง และความรวดเร็ว	ผู้บริหารใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร - ทุกกลุ่ม ภายใน/ภายนอก - ทราบการตัดสินใจที่สำคัญ - ทั่วถึง และรวดเร็ว	1.กำหนดเครื่องมือในการสื่อสาร (สะดวก/รวดเร็ว) 2.ประเด็นและผู้รับสาร 3.ความครอบคลุมผู้เกี่ยวข้อง	1.ช่องทาง/เครื่องมือที่ใช้ 2.ทำเนียบ/รายชื่อผู้รับสาร 3.ทดสอบประสิทธิภาพช่องทาง/เครื่องมือ

**หมวด 1 การนำองค์การ
ประเด็น 1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส**

แนวทางการประเมิน

หมวด 1 : ประเด็นที่ 1.2 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้หน่วยงานเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส โดยกำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส กำหนดมาตรการ/แนวทางในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน และมีมาตรการในการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริหาร กำหนด - นโยบายด้านความโปร่งใส - มาตรการ/แนวทางในการสร้างความโปร่งใส - มาตรการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1. อาจใช้แนวทางดำเนินการเช่นเดียวกับการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (OG) 2. การให้นโยบาย 3. การจัดทำมาตรการ/แนวทาง 4. มาตรการ/ช่องทาง/วิธีการถ่ายทอดให้ปฏิบัติ	1. นโยบาย มาตรการ และแนวทางในการสร้างความโปร่งใส 2. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน/การมอบหมายผู้รับผิดชอบ 3. รายงานการประชุม 4. บันทึกเสนอเรื่อง 5. มาตรการและหลักฐานการถ่ายทอดนโยบายไปสู่ผู้เกี่ยวข้อง
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามด้านการป้องกันการทุจริต และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	มีตัวชี้วัด - การติดตามด้านการป้องกันการทุจริต - ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	กำหนดตัวชี้วัดไว้ในนโยบายด้านความโปร่งใส ในระดับมาตรการ/แนวทาง/กิจกรรม	หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงตัวชี้วัด ทั้ง 2 ประเด็น เช่น - ในเอกสารนโยบายฯ - บันทึกเสนอผู้บริหาร
เป้าหมายขั้นสูง	หน่วยงานมีข้อร้องเรียน/การทักท้วงจากสาธารณะ และสามารถตอบสนองกลับ/ชี้แจงได้ทันท่วงที	การสนองตอบข้อร้องเรียน/การทักท้วง อย่างทันท่วงที	1. การจัดทำและเผยแพร่ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/การทักท้วง 2. การกำหนดผู้รับผิดชอบ/ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/การทักท้วง 3. การกำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง/ชี้แจง	1. ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/การทักท้วง 2. สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/การทักท้วง 3. การแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน/ทักท้วง 4. ผลการสำรวจความพึงพอใจฯลฯ

แนวทางการประเมิน

หมวด 1 : ประเด็นที่ 1.2 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการกำหนดมาตรการเชิงรุกในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เช่น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน การกำกับติดตาม การดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	มีการกำหนดมาตรการเชิงรุก - ป้องกันการทุจริต - สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	ดำเนินการต่อยอดจากเกณฑ์ประเด็นที่ 1.2 ระดับพื้นฐาน เป้าหมายขั้นต้น โดย - ทำมาตรการเชิงรุก เช่น - การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน การกำกับติดตาม การดำเนินงาน - การสร้างเครือข่ายการเฝ้าระวัง แจ้งเตือน ฯลฯ	1.เอกสารที่แสดงถึงมาตรการเชิงรุกในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน 2.หลักฐานการให้ความเห็นชอบ/สั่งการของผู้บริหาร
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการติดตาม ทบทวน ทุกปีเกี่ยวกับประสิทธิผลของมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส และตัวชี้วัดด้านการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส	มีการติดตาม ทบทวน ทุกปี - ประสิทธิผลของมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส - ตัวชี้วัดด้านการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใส	1.ติดตาม ทบทวนประสิทธิผลของมาตรการและตัวชี้วัดด้านการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใสตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน 2.นำผลจากข้อ 1. มาปรับปรุงมาตรการ/การดำเนินการ	1.รายงาน/สรุปผลการติดตาม/ทบทวนฯ 2.บันทึกเสนอผู้บริหาร
เป้าหมายขั้นสูง	ในรอบปีที่ผ่านมามีหน่วยงานไม่เคยถูกร้องเรียน/ทักท้วงจากสาธารณะเกี่ยวกับการทุจริตและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	ในรอบปีที่ผ่าน - ไม่เคยถูกร้องเรียน/ทักท้วงจากสาธารณะเกี่ยวกับการทุจริตและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	1.สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน/ทักท้วงเกี่ยวกับการทุจริตและความโปร่งใสในการดำเนินงาน 2.สรุปผลเสนอผู้บริหาร	1.รายงาน/สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน/ทักท้วง 2.บันทึกเสนอผู้บริหาร

**หมวด 1 การนำองค์การ
ประเด็น 1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วม
ของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก**

แนวทางการประเมิน

หมวด 1 : ประเด็นที่ 1.3 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	ผู้บริหารมีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน	1. ผู้บริหาร - มีแนวทางสื่อสาร - สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การ 2. ให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน	- กำหนดผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน - กำหนดแนวทาง/วิธีการสื่อสาร เช่น การให้นโยบาย - สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เช่น การกำหนดมาตรฐานในการทำงาน การกำหนดเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ (ประสิทธิผล/ความประหยัด คุ่มค่า)	หลักฐานที่แสดงให้เห็นได้ว่าผู้บริหารดำเนินการอย่างไร เช่น - นโยบาย/แนวทาง - มาตรฐานในการทำงาน - เกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	มีกลไกการทำงานร่วมกับเครือข่ายของหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดส่วนราชการเดียวกัน	กลไกการทำงานร่วมกับเครือข่ายภายในสังกัดส่วนราชการเดียวกัน	- วิเคราะห์ กำหนดเครือข่ายในการทำงานร่วมกันตามภารกิจของหน่วยงาน - สร้างกลไกการทำงานร่วมกัน	หลักฐานแสดงถึงกลไกการทำงานร่วมกับเครือข่าย เช่น ทำเนียบเครือข่ายฯ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
เป้าหมายขั้นสูง	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น จากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน	แนวทางในการสร้างเครือข่ายจากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน - ภาคประชาชน - ภาคเอกชน - ท้องถิ่น	- วิเคราะห์ กำหนดเครือข่ายในการทำงานร่วมกันตามภารกิจของหน่วยงาน - กำหนดแนวทางในการสร้างเครือข่าย - กำหนดระดับในการเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน	- แนวทางในการสร้างเครือข่าย - ทำเนียบเครือข่ายฯ - แนวทางการเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน - ฯลฯ

แนวทางการประเมิน

หมวด 1 : ประเด็นที่ 1.3 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	ผู้บริหาร/หน่วยงานมีการตั้งเป้าหมายการดำเนินงานที่ทำทนายรองรับการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร/หน่วยงาน - มีการตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน - ที่ทำทนาย / รองรับการเปลี่ยนแปลง	- วิเคราะห์ปัจจัย/ประเด็นการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นและผลกระทบการดำเนินงาน - กำหนดเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง	- หลักฐานการวิเคราะห์ - การแสดงความเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์และการกำหนดเป้าหมายในรูปแบบต่างๆ เช่น นโยบาย แผนฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	ผู้บริหาร/หน่วยงานมีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	ผู้บริหาร/หน่วยงานมีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม - กระบวนการทำงาน - และการให้บริการผ่าน - เครือข่ายภาคประชาชน - ภาคเอกชน - และท้องถิ่น	- วิเคราะห์กระบวนการทำงานและการให้บริการที่ส่งผลโดยตรงต่อผู้รับบริการ และหรือผ่านเครือข่ายฯ - กำหนดแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมฯ	- แนวทางการส่งเสริม ให้เกิดนวัตกรรม - หลักฐานการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและการให้บริการ และเครือข่ายฯ ที่เกี่ยวข้อง
เป้าหมายขั้นสูง	มีการดำเนินการร่วมกับเครือข่าย (ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ตั้งเป้าหมายในการดำเนินการ) เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาผลผลิต บริการ มาตรการต่าง ๆ (ระบุผลงาน/โครงการ/นโยบาย/มาตรการที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายและระบุเครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม)	มีการดำเนินการร่วมกับเครือข่าย - ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ตั้งเป้าหมายในการดำเนินการ - เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาผลผลิต บริการ มาตรการต่าง ๆ	- กำหนดประเด็นการพัฒนา เช่น ผลผลิต บริการ มาตรการ - กำหนดเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินการพัฒนาร่วมกับเครือข่ายผ่านกลไกต่างๆ เช่น การเป็นคณะทำงาน การประชุมหารือ/ดำเนินการ การติดตามประเมินผล - สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร ฯลฯ	- หลักฐานการวิเคราะห์/กำหนดประเด็นการพัฒนาและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง - รายละเอียดการมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการพัฒนา - รายงานผลการดำเนินงานที่แสดงรายละเอียดการดำเนินการร่วมกัน เช่น ผลงาน/โครงการ/นโยบาย/มาตรการ ฯลฯ

**หมวด 1 การนำองค์การ
ประเด็น 1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว**

แนวทางการประเมิน

หมวด 1 : ประเด็นที่ 1.4 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการเตรียมการรองรับผลกระทบเชิงลบต่อสังคม

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการประเมินความเสี่ยง โครงการ กระบวนการ และ ยุทธศาสตร์ที่อาจก่อให้เกิด ผลกระทบเชิงลบต่อสังคม อย่างต่อเนื่อง	1. ประเมินความเสี่ยงที่อาจ ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบ ต่อสังคม - โครงการ - กระบวนการ - ยุทธศาสตร์ 2. ประเมินความเสี่ยง อย่างต่อเนื่อง	1. วิเคราะห์ประเด็นที่อาจ ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบ ต่อสังคมจากการดำเนิน โครงการ/กระบวนการ/ ยุทธศาสตร์ 2. วิเคราะห์/ประเมิน ความเสี่ยง (อาจใช้ การบริหารความเสี่ยง ตามมาตรฐาน COSO)	1. เอกสารการวิเคราะห์ ผลกระทบเชิงลบ 2. เอกสารการวิเคราะห์/ ประเมินความเสี่ยง 3. ข้อมูลโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ 4. บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการเตรียมมาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น การทำประชาพิจารณ์ หรือ การรับฟังความคิดเห็น ทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนิน โครงการ	เตรียมมาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหา ที่อาจก่อ ผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ในการดำเนินโครงการ - ก่อนดำเนินโครงการ - ระหว่างดำเนินโครงการ - หลังดำเนินโครงการ	ใช้ผลการวิเคราะห์ประเมิน ความเสี่ยงฯ มากำหนด มาตรการป้องกันและแก้ไข ปัญหาที่อาจก่อให้เกิด ผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ในการดำเนินโครงการ	1. มาตรการป้องกันและแก้ไข ปัญหาในการดำเนิน โครงการ 2. บันทึก/หนังสือสั่งการ 3. หลักฐานการรับทราบ ของผู้เกี่ยวข้อง
เป้าหมายขั้นสูง	มีการกำหนดตัวชี้วัดและ ติดตามผลการดำเนินการ ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	1. กำหนดตัวชี้วัด การดำเนินการ ของหน่วยงาน 2. ติดตามผลการดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง	1. จัดทำตัวชี้วัดผลการ ดำเนินการตามมาตรการ ป้องกันและแก้ไขปัญหา ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบ เชิงลบต่อสังคม 2. กำหนดรอบเวลาการติดตาม	1. เอกสารแสดงตัวชี้วัด และรายละเอียด ตาม มาตรการฯ 2. รายงานผลการติดตามฯ

แนวทางการประเมิน

หมวด 1 : ประเด็นที่ 1.4 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการสร้างกลไกการติดตามรายงานผลกระทบต่อสังคม

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์	- มีการสร้างเครือข่ายเฝ้าระวัง - เพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์	- วิเคราะห์ภารกิจ/โครงการ/กระบวนการทำงานของหน่วยงานและประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อสังคม - วิเคราะห์กำหนดเครือข่ายการเฝ้าระวังที่เกี่ยวข้อง - กำหนดแนวทางการเฝ้าระวัง การประสานงาน และการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน รวมถึงระดับความสำคัญเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา - สร้างเครือข่าย/และดำเนินงานฯ - ติดตามรายงานผลการดำเนินงานฯ	- หลักฐานการวิเคราะห์ - แนวทางการเฝ้าระวัง การประสานงาน และการแก้ไขปัญหา - หลักฐานการสร้างเครือข่าย เช่น ทำเนียบเครือข่าย คำสั่งแต่งตั้งฯ การประชุมชี้แจง/พัฒนาเครือข่ายเฝ้าระวังฯ - สรุปผลการดำเนินงานของเครือข่ายฯ - ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการทบทวนกระบวนการทำงานร่วมกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง	- มีการทบทวนกระบวนการทำงานร่วมกับเครือข่าย - อย่างต่อเนื่อง	- ทบทวนกระบวนการ/แนวทาง/ผลการดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายฯ - กำหนดรอบเวลาในการทบทวน เช่น รายไตรมาส รายครึ่งปี รายปี ฯลฯ	- หลักฐานการทบทวน - หลักฐานการเสนอผู้บริหาร - ฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการเพื่อรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์	- มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อ - ติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการ - เพื่อรายงานผล ได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์	- วิเคราะห์/กำหนด/และนำเทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่เหมาะสมทันสมัยมาใช้ในการติดตาม - สามารถรายงานผลได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ เช่น แสดงผล realtime/warning system	- พิจารณาจากหลักฐานเชิงประจักษ์ - ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่นำมาใช้ - ความรวดเร็วทันการณ์ - ฯลฯ

รายการตัวชี้วัด 6 หมวด

1

การนำองค์การ

2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4

การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

5

การมุ่งเน้นบุคลากร

6

การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ไขปัญหาได้ทันทางที่

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
ประเด็น 2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม
การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

แนวทางการประเมิน

หมวด 2 : ประเด็นที่ 2.1 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์เป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจของหน่วยงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว	กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ - เป็นระบบ - สนับสนุนการบรรลุพันธกิจ - ระยะสั้น - ระยะยาว	- รวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูล - ตั้งคณะทำงานดำเนินการ - ใช้กระบวนการจัดทำแผน - วิเคราะห์เป้าหมายตามพันธกิจทั้งระยะสั้น และระยะยาว - กำหนดกลยุทธ์ให้รองรับพันธกิจ	หลักฐานการจัดทำแผน เช่น - คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน - รายงานการประชุมจัดทำแผน - แผนกลยุทธ์ / แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน - ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์/โครงการ/กิจกรรมกับเป้าหมายตามพันธกิจ
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ/ประชาชน การรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร/นอกประเทศ ความต้องการของประชาชน/ผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป	แผนยุทธศาสตร์จัดทำโดยใช้ข้อมูล/ผลการวิเคราะห์จาก - ความต้องการ/ความคาดหวังการวิเคราะห์คุณค่าที่ส่งมอบหรือประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการ/ประชาชน - การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก	1. การสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ/ประชาชน 2. การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า Value Chain / SIPOC 3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น PEST Analysis	1. แผนยุทธศาสตร์ 2. เอกสารการสำรวจฯ / การวิเคราะห์ 3. ความสอดคล้องระหว่างผลการสำรวจ/วิเคราะห์กับโครงการ/กิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์
เป้าหมายขั้นสูง	มีการสื่อสาร ถ่ายทอด ยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร	- การสื่อสาร ถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ - ความทั่วทั้งองค์การ	1. จัดช่องทางการสื่อสาร เช่น บันทึก/การประชุมชี้แจง/ 2. สื่อสารครอบคลุมทุกกลุ่มงาน/ทุกคน	1. ช่องทางการสื่อสาร เช่น บันทึก/ รายงานการประชุม 2. หลักฐานการรับรู้บุคลากรของหน่วยงาน

แนวทางการประเมิน

หมวด 2 : ประเด็นที่ 2.1 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการตอบสนองความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการวิเคราะห์ความท้าทายของหน่วยงานและการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึง ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน	มีการวิเคราะห์ - ความท้าทายของหน่วยงาน - การคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต ที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ - การรับรู้ - การเข้าถึง ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน	- วิเคราะห์ความท้าทาย (ด้านพันธกิจ/ด้านปฏิบัติการ/ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม/ด้านบุคลากร) - วิเคราะห์ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงในอนาคต - แสดงความเชื่อมโยงระหว่างผลการวิเคราะห์และผลกระทบกับ C&S ในทั้ง 3 ประเด็น	- เอกสาร/หลักฐานการวิเคราะห์/ความเชื่อมโยง - หลักฐานการรับทราบของผู้บริหาร
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานที่ตอบสนองต่อความท้าทาย และการเปลี่ยนแปลงในอนาคต อันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคส่วนต่าง ๆ	มีการกำหนด - ยุทธศาสตร์ - แผนงาน ที่ตอบสนองต่อ - ความท้าทาย - การเปลี่ยนแปลงในอนาคต	- ทบทวน/แสดงให้เห็นได้ว่าการนำผลการดำเนินการตามเป้าหมายขั้นต้นมากำหนดยุทธศาสตร์/แผนงาน ซึ่งเป็นแผนตามตัวชี้วัดประเด็น 2.1 ระดับพื้นฐาน	- แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการระยะยาว/ระยะกลางของหน่วยงาน - เอกสาร/หลักฐานการวิเคราะห์/ความเชื่อมโยง
เป้าหมายขั้นสูง	มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการ สร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับผู้รับบริการ/ประชาชน	มีการกำหนด - ยุทธศาสตร์ - แผนงาน รองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ	- วิเคราะห์ว่ากระบวนการใดบ้างที่เป็นการให้บริการฯ และสามารถนำระบบดิจิทัลมาใช้ได้ - วิเคราะห์ความเป็นไปได้/ความคุ้มค่าในการดำเนินการ - กำหนดยุทธศาสตร์/แผนงาน	- เอกสารการวิเคราะห์ - ยุทธศาสตร์/แผนงาน ซึ่งเป็นแผนตามตัวชี้วัดประเด็น 2.1 ระดับพื้นฐาน

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
ประเด็น 2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ**

แนวทางการประเมิน

หมวด 2 : ประเด็นที่ 2.2 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีแผนที่ทางกลยุทธ์(Strategic Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	1. แผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategic Map) 2. แผนระยะสั้น 3. แผนระยะยาว ที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ของ สป.	1.แต่งตั้งคณะทำงาน 2.ประชุมจัดทำแผนฯ โดยรายละเอียดของโครงการสอดคล้องเชื่อมโยงต่อการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของ สป. 3.เสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	1.คำสั่งแต่งตั้งฯ 2.รายงานการประชุม 3.แผนที่ทางกลยุทธ์ 4. แผนระยะสั้น 5. แผนระยะยาว 6.บันทึกเสนอผู้บริหารฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	มีแผนในการนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน	แผนในการนำระบบดิจิทัลมาใช้ - ปรับเปลี่ยนการทำงาน - รองรับการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน	1.วิเคราะห์สภาวะการทำงานและภารกิจของหน่วยงาน 2. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงฯ 3.วิเคราะห์ความเหมาะสม ความคุ้มค่า และแนวทางการนำระบบดิจิทัลมาใช้ 4. จัดทำแผนในการนำระบบดิจิทัลมาใช้ฯ	1. เอกสารการวิเคราะห์ 2. แผนในการนำระบบดิจิทัลมาใช้ฯ 3. บันทึก/หนังสือสั่งการฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนองพันธกิจและการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน	มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนอง - พันธกิจ - การเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน	1. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง 2. กำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์	1. เอกสารการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปัจจัยฯ 2. แผนฯ หรือหลักฐานที่แสดงตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนองฯ

แนวทางการประเมิน

หมวด 2 : ประเด็นที่ 2.2 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการวิเคราะห์ผลกระทบระยะสั้นของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในมิติต่าง ๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	มีการวิเคราะห์ผลกระทบระยะสั้นของ - เป้าประสงค์ - ตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ของ - หน่วยงาน - สำนักงานปลัดกระทรวงฯ ในมิติต่าง ๆ	- วิเคราะห์ผลกระทบระยะสั้น (อาจพิจารณาจากแผนปฏิบัติราชการประจำปี ตามประเด็น 2.3 ระดับพื้นฐาน) ตามประเด็นพิจารณา	- เอกสาร/หลักฐานการวิเคราะห์ - แผนระยะสั้นของหน่วยงาน
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการวิเคราะห์ผลกระทบระยะยาวของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในมิติต่าง ๆ	มีการวิเคราะห์ผลกระทบระยะยาวของ - เป้าประสงค์ - ตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ของ - หน่วยงาน - สำนักงานปลัดกระทรวงฯ ในมิติต่าง ๆ	- วิเคราะห์ผลกระทบระยะยาว (อาจพิจารณาจากแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี ตามประเด็น 2.1 ระดับพื้นฐาน) ตามประเด็นพิจารณา	- เอกสาร/หลักฐานการวิเคราะห์ - แผนระยะยาวของหน่วยงาน (แผนระยะ 5 ปี)
เป้าหมายขั้นสูง	นำผลการวิเคราะห์จัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน	นำผลการวิเคราะห์ - จัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศ	1.รวบรวมข้อมูลผลการวิเคราะห์ตามเป้าหมายขั้นต้นและเป้าหมายมาตรฐาน 2.จัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศเสนอผู้บริหาร 3.เผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	- ข้อมูลสารสนเทศจากผลการวิเคราะห์ - หลักฐานการเห็นชอบของผู้บริหาร - ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการรับรู้ของผู้เกี่ยวข้อง

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
ประเด็น 2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน**

แนวทางการประเมิน

หมวด 2 : ประเด็นที่ 2.3 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	แผนปฏิบัติการของหน่วยงาน มีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ที่ชัดเจน	แผนปฏิบัติการของหน่วยงาน มีการกำหนดชัดเจน - ขั้นตอน - ระยะเวลา - ผู้รับผิดชอบ	จัดทำรายละเอียดในแผน ให้ครบถ้วน ชัดเจน	แผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
เป้าหมายมาตรฐาน	แผนปฏิบัติการของหน่วยงาน มีความครอบคลุมและ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ทุกด้าน และทุกส่วนงาน	แผนปฏิบัติการของหน่วยงาน - ครอบคลุมและสอดคล้อง - ยุทธศาสตร์ทุกด้าน - ทุกส่วนงาน	วิเคราะห์งานตามยุทธศาสตร์ ทุกด้าน งานของทุกส่วนงาน แล้วนำมากำหนดโครงการ/ กิจกรรมให้ครบถ้วน	แผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
เป้าหมายขั้นสูง	แผนปฏิบัติการของหน่วยงาน มีความชัดเจน และสื่อสารสู่ การปฏิบัติทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ	แผนปฏิบัติการของหน่วยงาน - ชัดเจน - สื่อสารสู่การปฏิบัติทุกระดับ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- จัดทำรายละเอียดของ แผนปฏิบัติการของ หน่วยงานให้ครบถ้วน ชัดเจน - สื่อสารสู่ผู้รับผิดชอบ ทุกระดับ - สำนักรับรู้/เข้าใจ และ การนำสู่การปฏิบัติ	1. แผนปฏิบัติการ ของหน่วยงาน 2. ช่องทางการสื่อสาร เช่น บันทึกละเอียด/การประชุม ชี้แจง 3. ผลการสำรวจการรับรู้/ เข้าใจ และการนำสู่ การปฏิบัติ

แนวทางการประเมิน

หมวด 2 : ประเด็นที่ 2.3 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	แผนปฏิบัติราชการ มีการ คำนึงถึงประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความ รวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อ ผู้รับบริการ/ประชาชน โดยใช้ วิธีการ เช่น การปรับปรุง กระบวนการ ลดการทำซ้ำ และความผิดพลาด	แผนปฏิบัติราชการ มีการคำนึงถึง - ประสิทธิภาพ - ประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) - การลดต้นทุน - เพิ่มความรวดเร็ว - สร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ/ ประชาชน	- ทบทวนการวิเคราะห์ปัจจัย ในการจัดทำแผนปฏิบัติ ราชการประจำปีของ หน่วยงาน ให้ครอบคลุมทุก ประเด็นการพิจารณา - แสดงให้เห็นได้ว่าการนำ ผลการวิเคราะห์ฯ ไปใช้ อย่างไรในการจัดทำ/ทบทวน แผนฯ (แสดงความเชื่อมโยง)	- เอกสาร/หลักฐานการ วิเคราะห์ - แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของหน่วยงาน
เป้าหมายมาตรฐาน	แผนปฏิบัติราชการ มีการ คำนึงถึงใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุง กระบวนการ/การบริการ / การใช้นวัตกรรมในการ ปฏิบัติงาน	แผนปฏิบัติราชการ มีการคำนึงถึง การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัลมา - ปรับปรุงกระบวนการ - การบริการ - การใช้นวัตกรรมในการ ปฏิบัติงาน		
เป้าหมายขั้นสูง	แผนปฏิบัติราชการ มีการ คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของ เครือข่ายในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน	แผนปฏิบัติราชการ มีการคำนึงถึง - การมีส่วนร่วมของเครือข่าย ในการปฏิบัติงานร่วมกัน		

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
ประเด็น 2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา
และการรายงานผล**

แนวทางการประเมิน

หมวด 2 : ประเด็นที่ 2.4 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์และการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	หน่วยงานมีระบบในการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	มีระบบในการติดตามรายงานผล 1. ตัวชี้วัด 2. แผนปฏิบัติการ 3. การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ - ระยะสั้น - ระยะยาว	จัดให้มีระบบในการติดตามรายงานผล - รูปแบบ/กลไก/วิธีการ - ระบบอิเล็กทรอนิกส์/ เทคโนโลยีดิจิทัล	- การเข้าดูระบบการติดตาม - เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการเตรียมการแก้ไขปัญหากรณีการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	1. แนวทาง/วิธีการ/กลไกในการแก้ไขปัญหา 2. การเตรียมความพร้อม/การสื่อสาร/มอบหมาย 3. การติดตามความก้าวหน้า/ผลการดำเนินการ เทียบกับเป้าหมาย	1.วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและคาดการณ์แนวโน้มผลการดำเนินการและปัญหาที่อาจเกิดขึ้น 2.กำหนดแนวทาง/วิธีการ/กลไกในการแก้ไขปัญหา 3. การติดตามความก้าวหน้า/ผลการดำเนินการ เทียบกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง	- เอกสารการวิเคราะห์ - แนวทาง/วิธีการ/กลไกในการแก้ไขปัญหา - การสื่อสาร/การมอบหมายผู้รับผิดชอบ/การซักซ้อมความเข้าใจในการแก้ปัญหา - รายงานการติดตามผลของตัวชี้วัด การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ เทียบกับเป้าหมาย ฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	หน่วยงานมีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	มีระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	จัดระบบรายงานผลฯ ผ่านสื่อสาธารณะ เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน ฯลฯ	- เข้าดูในเว็บไซต์ - ช่องทางรายงานผลฯ อื่นๆ

แนวทางกำรประเมิน

หมวด 2 : ประเด็นที่ 2.4 : ระดับกำวน้ำ (Advance) ความสำเร็จในการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์และการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	หน่วยงานมีการวิเคราะห์/คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน (ระบุเครื่องมือ/วิธีการ/ระบบงานหรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการคาดการณ์)	- มีการวิเคราะห์/คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน - ระบุเครื่องมือ/วิธีการ/ระบบงานหรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการคาดการณ์	กำหนดและใช้ เครื่องมือ/วิธีการ/ระบบงาน/เทคโนโลยีในการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน เช่น Scenario Analysis (การคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคตในหลายสถานการณ์เพื่อจัดทำแผนการแก้ปัญหา)	- เอกสาร/หลักฐานการวิเคราะห์ที่ใช้ - ผลการวิเคราะห์/คาดการณ์ผลการดำเนินงานที่อาจจะเกิดขึ้น
เป้าหมายมาตรฐาน	สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นในกรณีที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้น - ทั้งในกรณีที่ไมบรรลุผล หรือ - ดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	- เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายตามแผน/แผนหรือแนวทางในการแก้ปัญหา - ปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้น	- ผลการเปรียบเทียบฯ - รายละเอียดการปรับแผนปฏิบัติการ - หลักฐานการให้ความเห็นชอบของผู้บริหารฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีการทบทวน/การปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	- มีการทบทวน/การปรับแผน - ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	- ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง - วิเคราะห์ปัจจัย/ประเด็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อกำเนินการตามแผน - ทบทวน/ปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	- เอกสาร/หลักฐานการวิเคราะห์ - รายละเอียดการทบทวน/ปรับแผนฯ - หลักฐานการให้ความเห็นชอบของผู้บริหารฯลฯ

รายการตัวชี้วัด 6 หมวด

1

การนำองค์การ

2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4

การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

5

การมุ่งเน้นบุคลากร

6

การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประเด็น 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์
ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง

แนวทางการประเมิน

หมวด 3 : ประเด็นที่ 3.1 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการใช้ข้อมูล และสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric)

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	หน่วยงานมีการดำเนินงาน ค้นหา รวบรวม ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีการค้นหา รวบรวม ข้อมูล 1. ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ 2. ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. วิเคราะห์งานตามกฎหมาย/กระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ครบถ้วน 2. วิเคราะห์ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Value chain / SIPOC Model) ให้ครบถ้วน 3. สำรวจ/รับฟัง ความต้องการ/ความคาดหวังของทุกกลุ่ม	1. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 2. เอกสารการวิเคราะห์ 3. เอกสารการสำรวจ/รับฟังความต้องการ/คาดหวัง
เป้าหมายมาตรฐาน	มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมีแนวทางในการจัดการ/ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังทุกกลุ่ม	1. มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง - ของผู้รับบริการ - ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. มีแนวทางในการจัดการ/ตอบสนองฯ <u>ของทุกกลุ่ม</u>	1. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ/รับฟังฯและสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวังฯ เสนอผู้บริหาร 2. จัดทำแนวทางในการจัดการ/ตอบสนองฯ	1. สรุปผลการสำรวจ/รับฟัง 2. แนวทางในการจัดการ/ตอบสนองฯ 3. บันทึกเสนอผู้บริหารฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีการใช้ผลการวิเคราะห์และแนวทางฯ มาดำเนินการตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ใช้ผลการวิเคราะห์และแนวทางฯ มาดำเนินการตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง - ของผู้รับบริการ - ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. มอบหมายผู้รับผิดชอบ 2. จัดโครงการ/กิจกรรม/การดำเนินการตามแนวทางในการจัดการ/ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของทุกกลุ่ม	1. หลักฐานการมอบหมายผู้รับผิดชอบ 2. หลักฐานการจัดโครงการ/กิจกรรม/การดำเนินการ 3. รายงานผลการดำเนินการ 4. บันทึกเสนอผู้บริหารฯลฯ

แนวทางการประเมิน

หมวด 3 : ประเด็นที่ 3.1 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อกันหาความต้องการและความคาดหวัง

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application หรือ facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์) มาใช้ในการค้นหาและรวบรวม ข้อมูล และสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบ Big Data เสีย ภาพ และ ข้อความ	มีการนำ - เทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล - และช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ มาใช้ในการ - ค้นหา - และรวบรวม (ข้อมูล และสารสนเทศจากกลุ่ม C & S ในรูปแบบต่าง ๆ)	- กำหนดกลุ่ม C & S จากกระบวนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานทุกกระบวนการ - วิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศของ C & S ที่หน่วยงานต้องการ/จำเป็นในการใช้งาน - วิเคราะห์ กำหนดรูปแบบของข้อมูลสารสนเทศฯ เครื่องมือและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมในการค้นหารวบรวมฯ ที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม C & S	- เอกสาร/หลักฐานการวิเคราะห์ - หลักฐานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารในการค้นหาและรวบรวม ข้อมูล และสารสนเทศ ตามเกณฑ์การประเมิน
เป้าหมายมาตรฐาน	มีผลการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	มีผลการรวบรวม - ข้อมูล - และสารสนเทศ จากกลุ่ม C & S ทุกกลุ่ม	- รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศของทุกกลุ่ม C & S โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล และช่องทางการสื่อสาร ที่กำหนดตามเป้าหมายขั้นต้น	- เทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล และช่องทางการสื่อสารที่ใช้ - ข้อมูลและสารสนเทศของทุกกลุ่ม C & S
เป้าหมายขั้นสูง	มีการค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดทำแนวทางในการตอบสนองฯ ได้ทุกกลุ่ม	- มีการค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -จัดทำแนวทางในการตอบสนองฯ ได้ทุกกลุ่ม	- ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล และช่องทางการสื่อสาร ที่กำหนดตามเป้าหมายขั้นต้นในการสำรวจ/รับฟังความต้องการ ความคาดหวังของทุกกลุ่ม C & S - วิเคราะห์และจัดทำแนวทางในการตอบสนองฯ ทุกกลุ่ม	- หลักฐานการสำรวจ/รับฟังความต้องการฯ - แนวทางในการตอบสนองความต้องการแต่ละกลุ่ม - หลักฐานการเสนอผู้บริหาร

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประเด็น 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

แนวทางการประเมิน

หมวด 3 : ประเด็นที่ 3.2 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	หน่วยงานมีการออกแบบการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการที่ทันการณั้ พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่าง ๆ เป็นต้น	1. ออกแบบการประเมินความพึงพอใจ 2. ออกแบบการประเมินความผูกพัน 3. แบบประเมินของ C & S ในรูปแบบที่เหมาะสม 4. ข้อมูลที่ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	1. ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูล C & S แต่ละกลุ่ม ผลผลิต/บริการที่ส่งมอบจากกระบวนการทำงานให้แต่ละกลุ่ม อาจใช้ Value Chain , SIPOC 2. นำข้อมูลมากำหนดประเด็น และออกแบบการประเมินความพึงพอใจ การประเมินความผูกพัน	1. เอกสารการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล เช่น ผลการวิเคราะห์ 2. แบบการประเมินความพึงพอใจของ C & S 3. แบบการประเมินความผูกพันของ C & S
เป้าหมายมาตรฐาน	หน่วยงานมีการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากกระบวนการปฏิบัติงานหลัก/งานบริการ อย่างน้อย 2 กระบวนการ/งานบริการ	ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - จากกระบวนการปฏิบัติงานหลัก/งานบริการ - 2 กระบวนการ/งานบริการ	1. ส่งแบบสำรวจฯ 2. รวบรวม วิเคราะห์ผล 3. สรุปรายงานผลการสำรวจฯ	1. หนังสือนำส่งและแบบสำรวจความพึงพอใจ 2. รายงานผลการสำรวจฯ 3. บันทึกเสนอผู้บริหาร
เป้าหมายขั้นสูง	หน่วยงานมีการประเมินความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีต่อหน่วยงานในภาพรวม ครบทุกกลุ่ม	ผลการประเมินความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบทุกกลุ่ม	1. วิเคราะห์ C & S ให้ครบถ้วน 1. ส่งแบบสำรวจฯ ทุกกลุ่ม 2. รวบรวม วิเคราะห์ผล 3. สรุปรายงานผลการสำรวจฯ	1. ผลการกำหนดกลุ่ม C & S 2. หนังสือนำส่งและแบบสำรวจความผูกพันฯ 2. รายงานผลการสำรวจฯ 3. บันทึกเสนอผู้บริหาร

แนวทางการประเมิน

หมวด 3 : ประเด็นที่ 3.2 : ระดับก้าวหน้า (Advance)

ความสำเร็จในการใช้ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน
มาวิเคราะห์ความต้องการ และแก้ปัญหาในเชิงรุก

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	หน่วยงานมีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก	การนำผลการประเมินความพึงพอใจของ C & S 1.มาวิเคราะห์ 2.กำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก	นำผลการดำเนินการจากประเด็นที่ 3.2 : ระดับพื้นฐานมาวิเคราะห์ประเด็นเพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนอง ทั้งในแนวทางปกติและแนวทางในเชิงรุก	1.ผลการประเมินความพึงพอใจของ C & S 2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 3.แนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหา 4.ลักษณะเชิงรุกของแนวทาง
เป้าหมายมาตรฐาน	หน่วยงานมีการนำผลการประเมินความความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก	การนำผลการประเมินความผูกพันของ C & S 1.มาวิเคราะห์ 2.กำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก	นำผลการดำเนินการจากประเด็นที่ 3.2 : ระดับพื้นฐานมาวิเคราะห์ประเด็นเพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนอง ทั้งในแนวทางปกติและแนวทางในเชิงรุก	1.ผลการประเมินความผูกพันของ C & S 2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 3.แนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหา 4.ลักษณะเชิงรุกของแนวทาง
เป้าหมายขั้นสูง	ผู้บริหารหน่วยงานให้ความเห็นชอบแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุกเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน	<u>ผู้บริหารหน่วยงานให้ความเห็นชอบ</u> แนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน	เสนอผู้บริหารหน่วยงานให้ความเห็นชอบแนวทางตามค่าเป้าหมายขั้นต้นและค่าเป้าหมายมาตรฐาน	หนังสือ/บันทึกที่แสดงให้เห็นถึงการให้ความเห็นชอบ/อนุมัติแนวทางฯ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประเด็น 3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง
และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

แนวทางการประเมิน

หมวด 3 : ประเด็นที่ 3.3 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการ สร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักโดยมีการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง	1. มีการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก 2. มีการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง	1. จัดโครงการ/กิจกรรม/การดำเนินการตามแนวทางในการจัดการ/ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของ C&S (ใช้แนวทางตามเกณฑ์ประเด็นที่ 3.1 Basic) 2. ทบทวนและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง	1. หลักฐานการมอบหมายผู้รับผิดชอบ 2. หลักฐานการจัดโครงการ/กิจกรรม/การดำเนินการ 3. หลักฐานการทบทวน/ปรับปรุงฯ 3. รายงานผลการดำเนินการ 4. บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักทุกกลุ่มของหน่วยงาน	มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึง - ผู้รับบริการหลักทุกกลุ่ม - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักทุกกลุ่ม	1. วิเคราะห์และจัดทำช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย และเหมาะสมกับ C&S แต่ละกลุ่ม	- website - Facebook - Line Official - โทรศัพท์ - หนังสือราชการ ฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีผลการถ่ายทอดการปรับปรุงการบริการไปยังผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง	มีผลการถ่ายทอดการปรับปรุงการบริการ - ไปยังผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง - ให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง	แสดงตัวอย่างผลสำเร็จของงานที่มีการปรับปรุงการบริการได้แล้ว เช่น การลดขั้นตอน/เอกสาร/ระยะเวลาในการรับบริการ/ระยะเวลารอคอย ฯลฯ	รายงานผลการดำเนินงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ผังการตอนการให้บริการเดิมเทียบกับผังใหม่ที่ลดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการแล้ว ฯลฯ

แนวทางการประเมิน

**หมวด 3 : ประเด็นที่ 3.3 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการ
สร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการ**

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการสร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมที่มีต่อหน่วยงาน	มีการสร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ - ที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมที่มีต่อหน่วยงาน	- สำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของ C & S - สร้างนวัตกรรมให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ	- ผลการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของ C & S - เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ สร้าง/พัฒนาการใช้ และการประเมินผลนวัตกรรมฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการสร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 นวัตกรรม	มีการสร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ - ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 นวัตกรรม	ขั้นตอนการพัฒนานวัตกรรม 1.วิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรเพื่อหาหัวเรื่องนวัตกรรม 2.พัฒนานวัตกรรม 3.ทดลองใช้นวัตกรรม 4. ประเมินผลนวัตกรรม	- หลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานโครงการ/กิจกรรม หลักฐานการให้ความเห็นชอบของผู้บริหาร ผลการสำรวจความต้องการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของ C & S เป็นต้น ฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีการสร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 นวัตกรรม	มีการสร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ - ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 นวัตกรรม		

**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประเด็น 3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์**

แนวทางการประเมิน

หมวด 3 : ประเด็นที่ 3.4 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่ายและหลากหลายต่อผู้ร้องเรียน อย่างน้อย 3 ช่องทาง	มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน - เข้าถึงง่าย - หลากหลาย อย่างน้อย 3 ช่องทาง	จัดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย เช่น Website , Line Official , จุดให้บริการ ฯลฯ	- ทดสอบการเข้าใช้งาน - ภาพถ่าย - การดูสถานที่จริง ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	มีกระบวนการรับ/จัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจนและให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีกระบวนการรับ/จัดการข้อร้องเรียน - ชัดเจน - สะดวกในการร้องเรียน	1. จัดทำผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน มีช่องทางรับบริการที่สะดวกและหลากหลาย 2. กำหนดผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน 3. กำหนดระยะเวลาในการรับเรื่อง/แจ้งความคืบหน้า/ผลดำเนินการ	1. ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน 2. สรุปรายงานผลการรับ/จัดการข้อร้องเรียน หรือผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ C & S ในประเด็นความสะดวกในการร้องเรียนตามกระบวนการฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีการเผยแพร่กระบวนการรับ/จัดการข้อร้องเรียนให้สาธารณะทราบ	การเผยแพร่กระบวนการรับ/จัดการข้อร้องเรียน	เผยแพร่ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง/สื่อสาธารณะ	- หนังสือเวียน - เว็บไซต์ ฯลฯ

แนวทางการประเมิน

หมวด 3 : ประเด็นที่ 3.4 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูลในการจัดการข้อร้องเรียน	มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล - สนับสนุนในการทำงาน - รวบรวมข้อมูลในการจัดการข้อร้องเรียน	เช่น นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ - ยื่น/รับคำร้องเรียน - ประสาน-ส่งต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - จัดการข้อมูลในการจัดการข้อร้องเรียน	ตรวจสอบจาก - การเข้าดู/ใช้ระบบ - เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนทันที/รวดเร็ว/ทันการณ์	มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน - ทันที - รวดเร็ว - ทันการณ์	1. จำแนกประเภทของข้อร้องเรียนตามความเร่งด่วน 2. กำหนดแนวทางการและระยะเวลาในการตอบสนองให้เหมาะสมกับประเภทของข้อร้องเรียน 3. สรุปรายงานผลการตอบสนองข้อร้องเรียน	1. แนวทางการตอบสนองข้อร้องเรียน 2. รายงานผลการตอบสนองข้อร้องเรียน
เป้าหมายขั้นสูง	มีระบบการติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking) และแจ้งผู้ร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วหรืออำนวยความสะดวกให้กับผู้ร้องเรียนใช้ในการติดตาม	มีระบบ - การติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking) - แจ้งผู้ร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว หรือ อำนวยความสะดวกให้กับผู้ร้องเรียนใช้ในการติดตาม	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ - ติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน - แจ้งผลแก่ผู้ร้อง - ให้ผู้ร้องใช้ติดตามเรื่องด้วยตนเองได้อย่างสะดวก เช่น ทำเป็น Application	ตรวจสอบจาก - การเข้าดู/ใช้ระบบ - เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการประเมิน

หมวด 3 : ประเด็นที่ 3.4 : ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) ความสำเร็จ
ในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน มาเรียนรู้และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อยหรือร้องเรียนซ้ำ	- มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน - ใช้ข้อมูลมาเรียนรู้และวิเคราะห์สาเหตุ - นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุกเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่ - พบบ่อย - ร้องเรียนซ้ำ	- จัดทำฐานข้อมูล สารสนเทศสถิติข้อร้องเรียน จำแนกหมวดหมู่ เช่น ตามหน่วยงาน/สังกัด ประเภท ความถี่ของเรื่อง - วิเคราะห์ข้อมูล กำหนดแนวทางในการป้องกัน/แก้ไข ปัญหาเชิงรุก	- ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ /เอกสารข้อมูล สารสนเทศสถิติ - เอกสารการวิเคราะห์ - แนวทางในการป้องกัน แก้ไขปัญหาเชิงรุก
เป้าหมายมาตรฐาน	ผู้ร้องเรียนมีระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ร้อยละ 80	ผู้ร้องเรียนมีระดับ - ความเชื่อมั่นต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียน ร้อยละ 80 - ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียน ร้อยละ 80	- จัดทำแบบสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียน - จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียน - ส่งแบบสำรวจฯ - รวบรวมและสรุปผลการสำรวจฯ - รายงานผลการดำเนินการต่อผู้บริหาร	- แบบสำรวจความเชื่อมั่น - แบบสำรวจความพึงพอใจ - หนังสือนำเสนอแบบสำรวจฯ - รายงาน/สรุปผลการสำรวจฯ - บันทึกเสนอผู้บริหาร
เป้าหมายขั้นสูง	ผู้ร้องเรียนมีระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ร้อยละ 100	ผู้ร้องเรียนมีระดับ - ความเชื่อมั่นต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียน ร้อยละ 100 - ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียน ร้อยละ 100	- รวบรวมและสรุปผลการสำรวจฯ - รายงานผลการดำเนินการต่อผู้บริหาร	

รายการตัวชี้วัด 6 หมวด

1

การนำองค์การ

2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4

การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

5

การมุ่งเน้นบุคลากร

6

การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่ การพัฒนาและแก้ไขปัญหา

4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบ การทำงานให้เป็นดิจิทัล

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับ ยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก มีการ วิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ และสติปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงาน ที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
ประเด็น 4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน
และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ**

แนวทางการประเมิน

หมวด 4 : ประเด็นที่ 4.1 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดในระดับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน พร้อมด้วยเกณฑ์การให้คะแนน ค่าเป้าหมาย ข้อมูลพื้นฐาน ขอบเขตการดำเนินการหรือการวัดผล และนิยามศัพท์สำคัญที่เกี่ยวข้องของทุกตัวชี้วัด	การรวบรวมข้อมูลทุกตัวชี้วัด - ตัวชี้วัดในระดับยุทธศาสตร์ - เกณฑ์การให้คะแนน - ค่าเป้าหมาย - ข้อมูลพื้นฐาน - ขอบเขตการดำเนินการหรือการวัดผล - นิยามศัพท์สำคัญ	1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน 2. จัดทำตัวชี้วัดพร้อมรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 3. จัดทำแบบสรุปหรือฐานข้อมูลตัวชี้วัดฯ	1. แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน 2. แบบสรุปหรือฐานข้อมูลตัวชี้วัดพร้อมรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
เป้าหมายมาตรฐาน	นำข้อมูลตัวชี้วัดมาใช้ในการติดตามรายงานและประเมินผลตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	การใช้ข้อมูลตัวชี้วัดในการ - ติดตาม รายงาน - ประเมินผลตามยุทธศาสตร์	1. กำหนดรอบ/ระยะเวลาในการติดตาม รายงาน และประเมินผลตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ 2. จัดทำแบบ/เครื่องมือติดตาม รายงานผล 3. รวบรวมข้อมูลและประเมินผล	1. หลักฐานการกำหนดรอบ/ระยะเวลาในการติดตาม รายงาน และประเมินผลตัวชี้วัด 2. แบบ/เครื่องมือ 3. สรุปผลการประเมินฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีการจัดทำฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	การจัดทำฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ - ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	1. จัดทำระบบฐานข้อมูล/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 2. นำเข้าข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ 3. ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	ระบบฐานข้อมูล/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

แนวทางการประเมิน

หมวด 4 : ประเด็นที่ 4.1 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการจัดทำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงาน

ระดับ ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิง ประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	- มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานที่ครอบคลุมทั้งข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ฯลฯ - ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานมีความพร้อมใช้งาน ข้อมูลมีความครบถ้วน ครอบคลุม และทันสมัย	- มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ครอบคลุมทั้งข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ฯลฯ - ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ - มีความพร้อมใช้งาน - ข้อมูลมีความครบถ้วน ครอบคลุม และทันสมัย	- วิเคราะห์รายการข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงาน และข้อมูลผลการดำเนินงาน จากโครงการ/กิจกรรม/กระบวนการปฏิบัติงาน ในทุกยุทธศาสตร์ - จัดทำระบบฐานข้อมูล/ฐานข้อมูล - รวบรวม และนำข้อมูลเข้าระบบฯ ให้ครบถ้วนตามที่วิเคราะห์ - ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งก่อนและหลังนำเข้า - กำหนดรอบระยะเวลาในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ	- หลักฐานการวิเคราะห์ - แบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล - หลักฐานการกำหนดรอบเวลาการปรับปรุงข้อมูล - การเข้าดูระบบฐานข้อมูล
เป้าหมายมาตรฐาน	ผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึง การใช้งานระบบ และคุณภาพของข้อมูล ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อ - ความสะดวกในการเข้าถึง - การใช้งานระบบ - และคุณภาพของข้อมูล ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	- จัดทำแบบสำรวจ - สำรวจและสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ - เสนอผู้บริหารทราบ	- แบบสำรวจ (เอกสาร/ออนไลน์) - สรุปผลการสำรวจฯ - บันทึกเสนอผู้บริหาร
เป้าหมายขั้นสูง	ผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึง การใช้งานระบบและคุณภาพของข้อมูล ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อ - ความสะดวกในการเข้าถึง - การใช้งานระบบ - และคุณภาพของข้อมูล ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85		

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
ประเด็น 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่
การพัฒนาและแก้ไขปัญหา**

หมวด 4 : ประเด็นที่ 4.2 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัวชี้วัดเพื่อแก้ปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัวชี้วัดมาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	นำผลการวิเคราะห์ - ข้อมูล - ตัวชี้วัด มา - ค้นหาสาเหตุของปัญหา - คาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	ดำเนินการร่วม/ต่อเนื่องจากผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดประเด็นที่ 4.2 ระดับพื้นฐาน (เป้าหมายขั้นต้นและเป้าหมายมาตรฐาน)	- หลักฐานประกอบจากประเด็น 4.2 ระดับพื้นฐาน - หลักฐานการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และการคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น
เป้าหมายมาตรฐาน	นำผลการดำเนินการจากเป้าหมายขั้นต้นไปแก้ปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์ (Pro-active) ของหน่วยงาน	นำผลการดำเนินการจากเป้าหมายขั้นต้นไป - แก้ปัญหาในเชิงนโยบาย - การปรับยุทธศาสตร์ (Pro-active) ของหน่วยงาน	- จัดทำสรุปผลการดำเนินงานพร้อมด้วยข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์ - เสนอผู้บริหารพิจารณาเป็นข้อมูลประกอบการทบทวน/แก้ไขปัญหาเชิงนโยบาย - ใช้ประกอบการทบทวน/ปรับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน (เชิงรุก)	- สรุปผลการดำเนินงาน - บันทึกเสนอผู้บริหาร - หลักฐานการสั่งการ/ดำเนินการในการทบทวน/แก้ไขปัญหาเชิงนโยบาย/ปรับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
เป้าหมายขั้นสูง	การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบ/เทียบเคียงกับคู่เทียบที่สำคัญ	การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน - โดยเปรียบเทียบ/เทียบเคียงกับคู่เทียบที่สำคัญ	- กำหนดหน่วยงานคู่เทียบ - วิเคราะห์ประเด็นการเปรียบเทียบ/เทียบเคียง - ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบ - สรุปผลเสนอผู้บริหาร	- หลักฐานการกำหนดหน่วยงานคู่เทียบและประเด็นการเปรียบเทียบ - ผลการเปรียบเทียบข้อมูลผลการดำเนินงาน - บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
ประเด็น 4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา
แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม**

หมวด 4 : ประเด็นที่ 4.3 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีการดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีกระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ	กระบวนการจัดการความรู้ อย่างเป็นระบบ	ใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) - KMP , CMP	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน 2. รายงานการประชุม 3. ตารางการวิเคราะห์ คัดเลือกองค์ความรู้ 4. แผนการจัดการความรู้ 5. บันทึกเสนอเห็นชอบแผนฯ 6. หลักฐานการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ 7. การจัดทำคลังความรู้ 8. รายงานผลการดำเนินงาน
เป้าหมายมาตรฐาน	มีกระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อย่างเป็นระบบ	กระบวนการรวบรวมอย่างเป็นระบบ - ข้อมูล สารสนเทศ - องค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	1. วิเคราะห์ ข้อมูลที่ใช้ สนับสนุนการทำงานของ งานตามยุทธศาสตร์และ กระบวนการปฏิบัติงาน 2. รวบรวม จัดเก็บ ข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้ อย่างเป็นระบบ	1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ ที่สนับสนุนการทำงานฯ 2. ตรวจสอบจากระบบฐาน ข้อมูลฯ ของหน่วยงาน 3. ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน
เป้าหมายขั้นสูง	นำข้อมูลสารสนเทศ และ องค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ ต่อยอดการเรียนรู้ภายใน หน่วยงาน	ใช้ - ข้อมูล สารสนเทศ - องค์ความรู้ ต่อยอดการเรียนรู้ภายใน หน่วยงาน	- ใช้ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ ที่จัดทำไว้ ในการต่อยอด/แลกเปลี่ยน เรียนรู้ - อาจใช้ SECI Model / AAR	หลักฐานที่แสดงให้เห็นได้ว่า มีการต่อยอดการเรียนรู้ ภายในหน่วยงาน โดยการใช้ ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้

แนวทางการประเมิน

หมวด 4 : ประเด็นที่ 4.3 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการวิเคราะห์ เชื่อมโยงข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ จากภายนอกหน่วยงาน เพื่อการแก้ไขปัญหา และสร้างนวัตกรรม

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีผลการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกหน่วยงาน	มีผลการรวบรวมและวิเคราะห์ - ข้อมูล สารสนเทศ - องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ - จากภายนอกหน่วยงาน	- ดำเนินการเชื่อมโยงกับประเด็นที่ 4.3 ระดับพื้นฐาน ในเป้าหมายมาตรฐาน - แสดงความเชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกหน่วยงาน เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลพื้นฐานด้านการศึกษา กับหน่วยงานภายนอกที่ใช้ข้อมูลร่วมกัน ฯลฯ	- ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ของหน่วยงาน - หลักฐานการวิเคราะห์ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ของหน่วยงานภายนอก
เป้าหมายมาตรฐาน	- นำผลการวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศจากเป้าหมายขั้นต้นมาปรับปรุง/แก้ไข ปัญหา อย่างน้อย 1 งาน - นำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม อย่างน้อย 1 นวัตกรรม	- นำผลการวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศจากเป้าหมายขั้นต้นมาปรับปรุง/แก้ไข ปัญหา อย่างน้อย 1 งาน - นำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม อย่างน้อย 1 นวัตกรรม	นำผลการวิเคราะห์ข้อมูล/องค์ความรู้มาใช้มาปรับปรุง/แก้ไข ปัญหา/สร้างนวัตกรรม เช่น - การใช้ผลอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้านการศึกษา (IMD) มาใช้วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลพื้นฐานด้านการศึกษาในพื้นที่ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไข ปัญหา	- แนวทาง ผลการปรับปรุง/แก้ไข ปัญหาที่เกิดจากการใช้ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายขั้นต้น - นวัตกรรมที่เกิดจากการใช้ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายขั้นต้น
เป้าหมายขั้นสูง	- นำผลการวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศจากเป้าหมายขั้นต้นมาปรับปรุง/แก้ไข ปัญหา อย่างน้อย 2 งาน - นำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม อย่างน้อย 2 นวัตกรรม	- นำผลการวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศจากเป้าหมายขั้นต้นมาปรับปรุง/แก้ไข ปัญหา อย่างน้อย 2 งาน - นำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม อย่างน้อย 2 นวัตกรรม	- นำองค์ความรู้เรื่องการพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบ e-Service มาใช้ในการสร้างนวัตกรรมการให้บริการของหน่วยงาน เป็นต้น ฯลฯ	

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
ประเด็น 4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบ
การทำงานให้เป็นดิจิทัล**

แนวทางการประเมิน

หมวด 4 : ประเด็นที่ 4.4 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบและมีตัววัดการบรรลุตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการวิเคราะห์กระบวนการและโอกาสในการพัฒนารูปแบบการทำงาน และการเตรียมทรัพยากร (ระบบ บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือ ฯลฯ) เพื่อพร้อมรับการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัล	1. มีการวิเคราะห์กระบวนการและโอกาสในการพัฒนา - รูปแบบการทำงาน - การเตรียมทรัพยากร - ระบบ บุคลากร - งบประมาณ - เครื่องมือ 2. เพื่อพร้อมรับการปรับเปลี่ยนมาเป็นระบบดิจิทัลของ - ระบบการทำงาน - การรวบรวมข้อมูล	1. วิเคราะห์กำหนดกระบวนการปฏิบัติงานจากหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงาน 2. วิเคราะห์แต่ละกระบวนการว่ากระบวนการใดบ้างที่จำเป็น มีโอกาสและความพร้อมที่จะพัฒนาการออกแบบระบบ/กระบวนการปฏิบัติงานไปสู่การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลและการทำงาน	1. เอกสารการวิเคราะห์กระบวนการของหน่วยงาน 2. เอกสารการวิเคราะห์โอกาสและความพร้อมที่จะพัฒนาการออกแบบระบบ/กระบวนการปฏิบัติงาน
เป้าหมายมาตรฐาน	มีแผนและตัวชี้วัดในการรวบรวมและการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศโดยใช้ระบบดิจิทัล	1. มีแผนและตัวชี้วัดในการ - รวบรวมข้อมูลสารสนเทศ - พัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ 2. โดยใช้ระบบดิจิทัล	1. จัดทำแผนการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ โดยใช้ระบบดิจิทัล 2. กำหนดตัวชี้วัดในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศโดยใช้ระบบดิจิทัล	1. แผนการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ โดยใช้ระบบดิจิทัล 2. ตัวชี้วัดในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศโดยใช้ระบบดิจิทัล ฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Hardware and Software) พร้อมรองรับการใช้งานตามแผนฯ	1. มีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ 2. พร้อมรองรับการใช้งานตามแผนฯ (ตามเป้าหมายมาตรฐาน)	1. จัดเตรียม/จัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ 2. ตรวจสอบความพร้อมและความเพียงพอในการใช้งานตามแผนฯ	1. คู่มืออุปกรณ์/เครื่องมือจากสถานที่จริง 2. ภาพถ่าย ฯลฯ

แนวทางการประเมิน

หมวด 4 : ประเด็นที่ 4.4 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการวิเคราะห์ความเสี่ยง การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ที่มีประสิทธิผล

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีแผนบริหารความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และการจัดแผนป้องกัน/การรับมือระบบฐานข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง มีเสถียรภาพมั่นคงปลอดภัย	- มีแผนบริหารความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล - การจัดแผนป้องกัน/การรับมือระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานเพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง - มีเสถียรภาพ - มั่นคงปลอดภัย	- วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง - วิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล - จัดแผนป้องกัน/การรับมือระบบฐานข้อมูลของหน่วยงาน - เสนอผู้บริหารพิจารณา	- หลักฐานการวิเคราะห์ - แผนบริหารความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล - แผนป้องกัน/การรับมือระบบฐานข้อมูลของหน่วยงาน - บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการดำเนินการป้องกันระบบฐานข้อมูลและการโจมตีทางไซเบอร์	- มีการดำเนินการ - ป้องกันระบบฐานข้อมูล - และการโจมตีทางไซเบอร์	- กำหนดเรื่องการป้องกันระบบฐานข้อมูลและการโจมตีทางไซเบอร์ไว้ในแผนฯ ตามเป้าหมายขั้นต้น - ดำเนินการตามแผนฯ - รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ	- รายงานผลการดำเนินการตามแผนป้องกัน/การรับมือระบบฐานข้อมูลของหน่วยงาน - บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล และการปฏิบัติการบนไซเบอร์ พร้อมทั้งแผนรองรับ	- มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล - และการปฏิบัติการบนไซเบอร์ พร้อมทั้งแผนรองรับ	- วิเคราะห์/กำหนดประเด็นและผลกระทบของภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูลและการปฏิบัติการบนไซเบอร์ - วิเคราะห์/กำหนดแนวทางป้องกัน/แก้ไข และจัดทำแผนรองรับฯ ฯลฯ	- หลักฐานการวิเคราะห์ - แผนรองรับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล และการปฏิบัติการบนไซเบอร์ - บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ

รายการตัวชี้วัด 6 หมวด

1

การนำองค์การ

2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4

การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

5

การมุ่งเน้นบุคลากร

6

การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

ประเด็นการพิจารณา

หมวด 5 : การมุ่งเน้นบุคลากร

**5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์
และสร้างแรงจูงใจ**

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

**5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้าง
ความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร**

5.4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาศักยภาพคน พัฒนาศักยภาพในส่วนราชการให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และมีความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้นำประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

**หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
ประเด็น 5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์
และสร้างแรงจูงใจ**

แนวทางการประเมิน

หมวด 5 : ประเด็นที่ 5.1 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการวางแผนกำลังคนเพื่อสนองต่อยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยง สอดคล้องระหว่างแผน ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และแผน/กิจกรรมในการ พัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน	การวิเคราะห์ความเชื่อมโยง สอดคล้องระหว่าง - แผนยุทธศาสตร์ - แผน/กิจกรรมในการพัฒนา บุคลากรของหน่วยงาน	1.วิเคราะห์ความเชื่อมโยง หรือ 2.ใช้งานตามยุทธศาสตร์เป็น ตัวตั้งในการวิเคราะห์ และจัดทำแผน/กิจกรรม ในการพัฒนาบุคลากร	1.เอกสารการวิเคราะห์ ที่แสดงถึงความเชื่อมโยง 2.แผนยุทธศาสตร์ 3. แผน/กิจกรรมในการ พัฒนาบุคลากร
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการทบทวน/ประเมินขีด ความสามารถและอัตรากำลัง ด้านบุคลากรที่หน่วยงาน จำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ เพื่อตอบสนองต่อบทบาท ภารกิจ ยุทธศาสตร์ และการ เปลี่ยนแปลง ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต	1. มีการทบทวน/ประเมิน - ขีดความสามารถ - อัตรากำลัง - ที่จำเป็นต้องมีใน แต่ละระดับ 2. เพื่อตอบสนองต่อบทบาท ภารกิจ ยุทธศาสตร์ และ การเปลี่ยนแปลง - ในปัจจุบัน - ในอนาคต	1.วิเคราะห์บทบาท ภารกิจ ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน - ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน - ที่คาดการณ์ว่าจะเปลี่ยนแปลงหรือมุ่งไปในอนาคต 2.ศึกษาข้อมูล วิเคราะห์ บัญญัติ/องค์ประกอบต่างๆ ที่จะส่งผลให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต 3.ทบทวน/ประเมินขีดความ สามารถ อัตรากำลังที่ จำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ ให้รองรับข้อ 1. และ 2.	1.เอกสารหน้าที่ตามกฎหมาย 2.งานตามนโยบายและอื่นๆ 3.แผนยุทธศาสตร์ 4.ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อ การเปลี่ยนแปลง 5.เอกสารผลการวิเคราะห์ฯ 6.เอกสารการทบทวน/ ประเมินฯ 7.บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีการวางแผนกำลังคน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อ บทบาทภารกิจและ ยุทธศาสตร์ที่มีในปัจจุบัน	การวางแผนกำลังคน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อ - บทบาทภารกิจ - ยุทธศาสตร์	1.นำผลการดำเนินการตาม เป้าหมายมาตรฐานมา วางแผนกำลังคน 2.เสนอผู้มีบริหาร	1.แผนกำลังคน 2.บันทึกเสนอเรื่อง

แนวทางการประเมิน

หมวด 5 : ประเด็นที่ 5.1 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการจัดการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและสร้างแรงจูงใจ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของหน่วยงานในการดำเนินการตามบทบาทภารกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	มีการประเมิน - ขีดความสามารถ - และอัตรากำลัง ในการดำเนินการตาม - บทบาทภารกิจ - และยุทธศาสตร์ของ หน่วยงาน	1.วิเคราะห์บทบาท ภารกิจ ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน (ดำเนินการควบคู่กับประเด็นที่ 5.1 ระดับพื้นฐาน เป้าหมายมาตรฐานได้) 2.ทบทวนประเมินขีดความสามารถ อัตรากำลังที่จำเป็นต้องมีในการดำเนินการ	1.เอกสารหน้าที่ตามกฎหมาย 2.แผนยุทธศาสตร์ 3. เอกสารผลการวิเคราะห์บทบาท ภารกิจ ยุทธศาสตร์ 4.เอกสารการทบทวน/ประเมินขีดความสามารถ อัตรากำลัง 5. บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการนำผลการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังมาใช้ในการวางแผนกำลังคนเพื่อเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	มีการนำผลการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง - มาใช้ในการวางแผนกำลังคน - เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	1.นำผลการดำเนินการตามเป้าหมายขั้นต้นมาวางแผนกำลังคน (ดำเนินการควบคู่กับประเด็นที่ 5.1 ระดับพื้นฐาน เป้าหมายขั้นสูงได้) 2.เสนอผู้มีบริหาร	1.แผนกำลังคน 2.บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา และกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตน	มีการเปิดโอกาสให้บุคลากร - มีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา - และกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตน	1.จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน 2.จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของบุคลากร * ดำเนินการโดยให้บุคลากรมีส่วนร่วม เช่น รับฟังความคิดเห็น การตั้งเป็นคณะทำงาน การสำรวจความต้องการ เป็นต้น	1. แผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน 2. เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของบุคลากร ฯลฯ

**หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
ประเด็น 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์**

แนวทางการประเมิน

หมวด 5 : ประเด็นที่ 5.2 : ระดับพื้นฐาน (Basic)
ความสำเร็จในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการสร้างบรรยากาศการทำงานทั้งทางกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงานที่ดีในด้านสุขภาพอนามัยและด้านความปลอดภัย	1. มีการสร้างบรรยากาศการทำงาน - ทางกายภาพ - สภาพแวดล้อม 2. ที่สนับสนุนการทำงานที่ดี - ด้านสุขภาพอนามัย - ด้านความปลอดภัย	เช่น - การมีนโยบายของผู้บริหาร - การปรับปรุงภูมิทัศน์ / สถานที่ทำงาน - การดำเนินการที่เกี่ยวข้อง - ทางหนีไฟ / ถังดับเพลิง - ตู้ยาประจำสำนักงาน ฯลฯ	ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ดำเนินการ - ตรวจสอบจากสถานที่จริง - ภาพถ่าย ก่อน — หลัง การดำเนินการ - เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการสร้างบรรยากาศการทำงานทั้งทางกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงานที่คล่องตัว เกิดประสิทธิภาพและเชื้อให้เกิดนวัตกรรม	1. มีการสร้างบรรยากาศการทำงาน - ทางกายภาพ - สภาพแวดล้อม 2. ที่สนับสนุนการทำงานที่ - คล่องตัว - เกิดประสิทธิภาพ - เชื้อให้เกิดนวัตกรรม	เช่น - การมีนโยบายของผู้บริหาร - การปรับปรุงภูมิทัศน์ / สถานที่ทำงาน - การมอบอำนาจ - ห้องปฏิบัติการสร้างนวัตกรรม ฯลฯ	ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ดำเนินการ - ตรวจสอบจากสถานที่จริง - ภาพถ่าย ก่อน — หลัง การดำเนินการ - เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เป้าหมายขั้นสูง	มีการจัดสรรทรัพยากรหรือจัดทำระบบการทำงานที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากร หรือตามความต้องการของแต่ละกลุ่มบุคลากร	จัดสรรทรัพยากร หรือจัดทำระบบการทำงาน - ที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากร หรือ - ตามความต้องการของแต่ละกลุ่มบุคลากร	1. วิเคราะห์ กำหนดประเด็น /ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร 2. สำรวจความต้องการของแต่ละกลุ่มบุคลากร 3. จัดสรรทรัพยากร/จัดระบบการทำงานใหม่/เพิ่มเติม	1. ผลการวิเคราะห์ 2. รายงานผลการสำรวจความต้องการฯ 3. หนังสือสั่งการ 4. หลักฐานการจัดสรรทรัพยากร/จัดระบบงาน 5. ผลสำรวจความพึงพอใจ

แนวทางการประเมิน

หมวด 5 : ประเด็นที่ 5.2 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการพัฒนาระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีมาตรฐานการทำงานของบุคลากร มีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการบริหารจัดการของหน่วยงาน	- มีมาตรฐานการทำงานของบุคลากร - มีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการบริหารจัดการของหน่วยงาน	1.จัดทำ/กำหนดมาตรฐานการทำงานของบุคลากร จาก - มาตรฐานงานที่มีกฎหมาย/กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ฯลฯ กำหนดไว้ หรือ - มาตรฐานงานตามตำแหน่ง (ถ้ามี) หรือ - ใช้มาตรฐานงานจากผลการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามตัวชี้วัด ประเด็น 6.1ระดับพื้นฐาน 2.กำหนดขอบเขต/นิยาม/รายละเอียดกระบวนการบริหารจัดการของหน่วยงาน 3.ผู้บริหาร/หน่วยงานมีและดำเนินการแนวทางในการสร้างการรับรู้และทัศนคติที่ดีของบุคลากรต่อกระบวนการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	- มาตรฐานการทำงานของบุคลากร และเอกสารที่มา/รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง - ข้อมูล/การระบุประเภทกระบวนการบริหารจัดการด้านต่างๆของหน่วยงาน - แนวทางในการสร้างการรับรู้และทัศนคติที่ดีของบุคลากร - หลักฐานการดำเนินงาน
เป้าหมายมาตรฐาน	มีผังการจัดการการมอบอำนาจหรือขอบเขตหน้าที่ที่ชัดเจน เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	มีผังการจัดการ - การมอบอำนาจ - หรือขอบเขตหน้าที่ที่ชัดเจน	1.วิเคราะห์ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เคยเกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน 2.วิเคราะห์แนวทางการป้องกัน/แก้ไขปัญหาตามข้อ 1. พร้อมด้วยการจัดลำดับ ระยะเวลาและวิธีการแก้ไขปัญหาแต่ละประเภทอย่างทันท่วงที 3.กำหนดผังการจัดการ การมอบอำนาจหรือขอบเขตหน้าที่ในการแก้ปัญหาตามข้อ 2.อย่างชัดเจน	- เอกสาร/หลักฐานการวิเคราะห์ - ผังการจัดการ การมอบอำนาจหรือขอบเขตหน้าที่ในการแก้ปัญหา - เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง
เป้าหมายขั้นสูง	มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร	- มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล - เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร	1.วิเคราะห์เพื่อกำหนดรายการข้อมูลที่สำคัญ/จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจ/ยุทธศาสตร์/โครงการ/กระบวนการทำงานของหน่วยงาน รวมถึง ความต้องการใช้งานข้อมูลด้านอื่น ๆ ของบุคลากร 2.จัดทำ/พัฒนาระบบฐานข้อมูล รวมถึงการรวบรวมและนำข้อมูลตามข้อ 1.เข้าในระบบ ให้บุคลากรรับรู้และเข้าใช้งานได้	- เอกสาร/หลักฐานการวิเคราะห์ - ระบบฐานข้อมูล - หลักฐานการรับรู้ในการเข้าใช้งานของบุคลากร

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
ประเด็น 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้าง
ความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

แนวทางการประเมิน

หมวด 5 : ประเด็นที่ 5.3 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน - ของบุคลากรแต่ละคน - ตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ	- วิเคราะห์หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร รายบุคคล - กำหนดมาตรฐานงานตามตำแหน่งงาน	- เอกสารที่แสดงถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร รายบุคคล - มาตรฐานการปฏิบัติงาน รายบุคคล
เป้าหมายมาตรฐาน	ปลูกฝังค่านิยมในการทำงานสร้างกลไกจูงใจกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ เกิดการทำงานเป็นทีมและมีประสิทธิภาพสูง	1. ปลูกฝังค่านิยม 2. สร้างกลไกจูงใจกระตุ้นให้เกิด - ความร่วมมือ ทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพสูง	- การรณรงค์ - การจัดกิจกรรม - การประกวด / การให้สิ่งจูงใจ - การบริหารแบบมีส่วนร่วม ฯลฯ	ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่เลือกดำเนินการ
เป้าหมายขั้นสูง	มีการกำหนด สื่อสารถ่ายทอดเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การในการทำงานแบบมืออาชีพ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติในทุกระดับ (เช่น มีความรอบรู้เชี่ยวชาญ และชำนาญในงานปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง จัดการเวลาได้อย่างเหมาะสม จัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม)	1. กำหนด สื่อสารถ่ายทอด 2. เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การในการทำงานแบบมืออาชีพ 3. เพื่อให้เกิดการปฏิบัติในทุกระดับ	- กำหนดนโยบาย แนวทางการสร้างวัฒนธรรมองค์การในการทำงานแบบมืออาชีพ - กำหนดนิยามและมาตรฐานการทำงานแบบมืออาชีพ - สื่อสาร ถ่ายทอดฯ เพื่อสร้างค่านิยมร่วมของหน่วยงานในบุคลากรทุกระดับ - ขับเคลื่อนนโยบาย แนวทางการสร้างวัฒนธรรมองค์การ - ติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์การ	- นโยบายของผู้บริหาร - นิยามและมาตรฐานการทำงานแบบมืออาชีพ - แนวทาง / กิจกรรมการสร้างวัฒนธรรมองค์การ - หลักฐานการสื่อสารถ่ายทอดไปยังบุคลากรในทุกระดับ - หลักฐานการดำเนินการ - รายงานผลการดำเนินงาน ฯลฯ

หมวด 5 : ประเด็นที่ 5.3 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีระบบการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร	มีระบบการค้นหา - ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร	- วิเคราะห์/สำรวจ เพื่อกำหนดปัจจัย/ประเด็นที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร	- หลักฐานการวิเคราะห์/สำรวจ ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรมาใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพัน และเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรมาใช้ในการ - สร้างให้เกิดแรงจูงใจ - เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพัน - และเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	- นำผลการดำเนินการจากเป้าหมายขั้นต้นมากำหนดแนวทาง/กิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจบุคลากร - ดำเนินการตามแนวทาง/กิจกรรม - สรุปผลดำเนินการเสนอผู้บริหาร	- แนวทาง/กิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจ - สรุปผลการดำเนินการ ฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	- มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร - มีการหาสาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรอันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและนำไปสู่การแก้ไข การพัฒนาการออกแบบกระบวนการที่เหมาะสมสอดคล้องกับการมีผลการปฏิบัติงานที่ดี	- มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร - มีการหาสาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรอันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และนำไปสู่ - การแก้ไข - การพัฒนา - การออกแบบกระบวนการที่เหมาะสมสอดคล้องกับการมีผลการปฏิบัติงานที่ดี	- นำผลดำเนินการตามเป้าหมายมาตรฐานมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรกับผลการดำเนินการของหน่วยงาน - วิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นปัญหา สาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร และประสิทธิภาพการทำงาน - กำหนดแนวทางการแก้ไข/พัฒนา - ออกแบบกระบวนการที่เหมาะสมสอดคล้องกับการมีผลการปฏิบัติงานที่ดี	- หลักฐานการวิเคราะห์ - แนวทางการแก้ไข/พัฒนา - หลักฐานการออกแบบกระบวนการตามประเด็นการพิจารณา - บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ

**หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
ประเด็น 5.4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากร**

แนวทางการประเมิน

หมวด 5 : ประเด็นที่ 5.4 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	<u>มีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้แบบมีเป้าหมาย การเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่จำกัดเฉพาะการฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริง</u> - ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงานที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และคุณธรรม จริยธรรม	การสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับ เรียนรู้ - แบบมีเป้าหมาย - ด้วยวิธีการที่หลากหลาย - เกิดการเรียนรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริง <u>ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงานที่สอดคล้องกับ</u> - พันธกิจหลัก - ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน - คุณธรรม จริยธรรม	- กำหนดนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ - กำหนดจุดเน้นในการพัฒนา / ส่งเสริมการเรียนรู้ - ทำ ID Plan	หลักฐานการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง เช่น - นโยบาย/จุดเน้น - ID Plan - ตรวจสอบการตอบสนองประเด็นและด้านที่กำหนด ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	- ในด้านความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา ความสามารถในการตัดสินใจ ภาวะผู้นำ การทำงานร่วมกับผู้อื่น	<u>ในด้าน</u> - ความรู้ ทักษะการ แก้ปัญหา - ความสามารถในการตัดสินใจ - ภาวะผู้นำ - การทำงานร่วมกับผู้อื่น		
เป้าหมายขั้นสูง	- ในด้านทักษะด้านดิจิทัล และความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	<u>ในด้าน</u> - ทักษะด้านดิจิทัล - ความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง		

แนวทางการประเมิน

หมวด 5 : ประเด็นที่ 5.4 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองต่อภารกิจ สมรรถนะหลัก หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองต่อ - ภารกิจ - สมรรถนะหลัก - หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	- จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน (อาจดำเนินการควบคู่ไปกับประเด็นที่ 5.1 ระดับพื้นฐาน เป้าหมายขั้นต้น) - แผนฯ มีการวิเคราะห์ข้อมูลและรายละเอียดที่ตอบสนองทุกประเด็นพิจารณา	- แผนการพัฒนาบุคลากร - หลักฐานแสดงการวิเคราะห์/ความเชื่อมโยง - บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	การพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร มีการกำกับติดตามเป้าหมายและการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และเป็นระบบ มีการวัดผลหลังการอบรม(นอกเหนือจากความพึงพอใจ)	การพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร - มีการกำกับติดตามเป้าหมาย - และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) - ที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และเป็นระบบ - มีการวัดผลหลังการอบรม	อาจดำเนินการควบคู่ไปกับ เป้าหมายขั้นต้น และประเด็นที่ 5.4 ระดับพื้นฐาน โดยกำหนดแนวทางในการกำกับติดตามเป้าหมายการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร การให้ข้อมูลย้อนกลับ การวัดผลหลังการอบรม ให้ครบถ้วนตามประเด็นพิจารณา	- แนวทางฯ - ผลการกำกับติดตาม การให้ข้อมูลย้อนกลับ การวัดผลหลังการอบรมฯ - สรุปผลการดำเนินการ - บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ
เป้าหมายขั้นสูง	มีการสำรวจความต้องการ มีการจัดสรรให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรมหรือเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอหลักสูตรที่ขอเข้าร่วมได้ตามความเหมาะสม	- มีการสำรวจความต้องการ - มีการจัดสรรให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรม - หรือเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอหลักสูตรที่ขอเข้าร่วมได้ตามความเหมาะสม	- สำรวจความต้องการในการอบรม/พัฒนาของบุคลากร - พิจารณาความเหมาะสมในการให้บุคลากรเข้าร่วมหลักสูตรการอบรม/พัฒนา - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ฯลฯ	- หลักฐานการสำรวจ - สรุปผลการสำรวจ - หลักฐานการจัดสรรให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม - แผนพัฒนาบุคลากร

รายการตัวชี้วัด 6 หมวด

1

การนำองค์การ

2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4

การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

5

การมุ่งเน้นบุคลากร

6

การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และขีดความสามารถในการแข่งขัน

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

เป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยี มาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น นวัตกรรมกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ
ประเด็น 6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ
สู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ**

แนวทางการประเมิน

หมวด 6 : ประเด็นที่ 6.1 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	หน่วยงานมีการทบทวน ออกแบบ กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนได้ครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด	1. มีการทบทวน ออกแบบ - กระบวนการหลัก - กระบวนการสนับสนุน 2. ได้ครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด	1.วิเคราะห์ ทบทวนบทบาท ภารกิจ หน้าที่ตามกฎหมายเพื่อกำหนด กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานให้ครบถ้วน	1.เอกสารที่ระบุหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงาน 2.เอกสารการวิเคราะห์
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการออกแบบกระบวนการทำงานบนแนวคิดที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End Process) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน	มีการออกแบบกระบวนการทำงานบนแนวคิดที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End Process)	1. กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน 2.วิเคราะห์ Value Chain / SIPOC Model เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. สำรวจ/รับฟังความต้องการ ความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม 4.จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ 5 ด้าน ในการออกแบบกระบวนการ 5. ออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ	1.เอกสารการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ 2.แบบฟอร์มการวิเคราะห์ Value Chain / SIPOC Model 3.ช่องทางและข้อมูลผลการสำรวจ/รับฟังความต้องการ ความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม 4.แบบฟอร์มการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน
เป้าหมายขั้นสูง	มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการของหน่วยงาน เช่น จัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการของหน่วยงาน	1.นำผลการวิเคราะห์ Value Chain / SIPOC Model จากเป้าหมายมาตรฐาน มาระบุผู้ส่งมอบปัจจัยหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการของหน่วยงาน 2.วิเคราะห์ จัดทำข้อกำหนด/แนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน	1.เอกสารสรุปรายชื่อผู้ส่งมอบปัจจัยหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการของหน่วยงาน 2.เอกสารผลการวิเคราะห์ และข้อกำหนด/แนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้อง

แนวทางการประเมิน

หมวด 6 : ประเด็นที่ 6.1 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการติดตามควบคุมกระบวนการ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	การกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการปฏิบัติงาน	นำกระบวนการตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน มาวิเคราะห์ 1.ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 2.จัดทำตัวชี้วัดภายในกระบวนการ 3.ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการ 4.ระบบการติดตามประเมินผล	1.เอกสารการวิเคราะห์ที่มีรายละเอียดครบถ้วนตามประเด็นพิจารณา 2.หลักฐานการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามกระบวนการที่ออกแบบไว้
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินการกำกับติดตามตัวชี้วัด	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ - เพื่อดำเนินการกำกับติดตามตัวชี้วัด	1.กำหนด/นำเครื่องมือ(ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล) ที่จะใช้ 2. กำกับติดตามตัวชี้วัดภายในกระบวนการ และตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการ	1. เครื่องมือ(ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล) ในการกำกับติดตามตัวชี้วัด 2.หลักฐานการติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการ
เป้าหมายขั้นสูง	มีสรุปผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการและข้อเสนอแนะ/แนวทางในการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ	มีสรุปผล - การดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการ - และข้อเสนอแนะ/แนวทางในการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ	1.จัดทำสรุปผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการและข้อเสนอแนะ/แนวทางในการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ 2.ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร	1.สรุปผลการดำเนินการ 2.บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ
ประเด็น 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต
กระบวนการ และบริการ**

แนวทางการประเมิน

หมวด 6 : ประเด็นที่ 6.2 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการดำเนินการตามกิจกรรม/ ขั้นตอนของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ที่ออกแบบไว้อย่างครบถ้วน	มีการดำเนินการตาม กิจกรรม/ขั้นตอนที่ออกแบบไว้ อย่างครบถ้วนของ - กระบวนการหลัก - กระบวนการสนับสนุน	1.นำผลการออกแบบกระบวนการ ตามประเด็นที่ 6.1 ระดับพื้นฐาน เป้าหมายมาตรฐาน มอบหมายให้ ผู้รับผิดชอบไปดำเนินการ 2.ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการ 3.สรุปผลเสนอผู้บริหาร	1.รายงานสรุปผล การดำเนินการของ ทุกกระบวนการหลัก และกระบวนการ สนับสนุน 2. บันทึกเสนอผู้บริหาร
เป้าหมายมาตรฐาน	- มีการกำหนดตัวชี้วัดภายใน กระบวนการและตัวชี้วัด ผลลัพธ์ของกระบวนการ และใช้ในการติดตาม ควบคุมการดำเนินงาน - ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของ กระบวนการทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของกระบวนการทั้งหมด	1.การกำหนดตัวชี้วัดภายใน กระบวนการและตัวชี้วัด ผลลัพธ์ของกระบวนการ 2. การติดตามควบคุม การดำเนินงานตามตัวชี้วัด 3. ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของ กระบวนการทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	1.ดำเนินการหรือใช้ผลการ ดำเนินการเช่นเดียวกับเกณฑ์ ประเด็นที่ 6.1ระดับพื้นฐาน และระดับก้าวหน้า เฉพาะในส่วน ที่เกี่ยวข้อง 2.ติดตามและรายงานผลการ ดำเนินงานในแต่ละกระบวนการ 3.ประเมินผลตัวชี้วัดเทียบกับ ค่าเป้าหมาย 4.สรุปเสนอผู้บริหาร	1.เอกสารการวิเคราะห์ 2.สรุปรายงานผลการ ดำเนินการ 3.บันทึกเสนอผู้บริหาร
เป้าหมายขั้นสูง	มีแนวทางและเครื่องมือในการ ปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น	มีแนวทางและเครื่องมือ ในการปรับปรุง ให้ดีขึ้น - ผลผลิต - กระบวนการ - การบริการ	1.วิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินการ 2.กำหนดแนวทางและเครื่องมือ ในการพัฒนา/ปรับปรุง ผลผลิต กระบวนการ และการบริการ 3.สรุปเสนอผู้บริหาร	1.เอกสารการวิเคราะห์ 2.สรุปแนวทางและเครื่องมือ ในการพัฒนา/ปรับปรุง ผลผลิต กระบวนการ และการบริการ 3.บันทึกเสนอผู้บริหาร

แนวทางการประเมิน

หมวด 6 : ประเด็นที่ 6.2 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการสร้างนวัตกรรม/ นำดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อ ยกระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของกระบวนการหลัก/ กระบวนการสนับสนุน/ การให้บริการ อย่างน้อย 2 กระบวนการ	มีการสร้างนวัตกรรม/ นำดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อ ยกระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของกระบวนการหลัก/ กระบวนการสนับสนุน/ การให้บริการ อย่างน้อย 2 กระบวนการ	อาจดำเนินการควบคู่กับ/ ต่อเนื่องจากประเด็นที่ 6.2 ระดับพื้นฐาน เป้าหมายขั้นสูง - วิเคราะห์ผลการดำเนินการ ของกระบวนการหลัก/ กระบวนการสนับสนุน เพื่อกำหนดประเด็นปัญหา หรือแนวทางในการพัฒนา ประสิทธิภาพฯ - วิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของ C&S - สร้าง/พัฒนานวัตกรรม หรือ นำดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อ ยกระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของกระบวนการ	1.เอกสาร/หลักฐานการ วิเคราะห์ 2.แนวทาง หลักฐานเชิง ประจักษ์ที่แสดงให้เห็นถึงการ สร้าง/พัฒนานวัตกรรม หรือ นำดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อ ยกระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของกระบวนการ 3.แสดงนวัตกรรม/ดิจิทัลที่ใช้ ในการยกระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ตามจำนวน กระบวนการที่กำหนดใน ประเด็นพิจารณา 4.บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการสร้างนวัตกรรม/ นำดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อ ยกระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของกระบวนการหลัก/ กระบวนการสนับสนุน/ การให้บริการ อย่างน้อย 3 กระบวนการ	อย่างน้อย 3 กระบวนการ		
เป้าหมายขั้นสูง	มีการสร้างนวัตกรรม/ นำดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อ ยกระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของกระบวนการหลัก/ กระบวนการสนับสนุน/ การให้บริการ อย่างน้อย 4 กระบวนการ	อย่างน้อย 4 กระบวนการ	ขั้นตอนการพัฒนานวัตกรรม 1.วิเคราะห์สภาพแวดล้อม องค์กรเพื่อหาหัวเรื่อง นวัตกรรม 2.พัฒนานวัตกรรม 3. ทดลองใช้นวัตกรรม 4. ประเมินผลนวัตกรรม	

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ
ประเด็น 6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
และขีดความสามารถในการแข่งขัน**

แนวทางการประเมิน

หมวด 6 : ประเด็นที่ 6.3 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุน ในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ใน กระบวนการหลักและกระบวนการ สนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุน รวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการ บริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็น สัดส่วน - เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม อย่างน้อยร้อยละ 50 ของจำนวนกระบวนการทั้งหมด	- มีการวิเคราะห์ต้นทุน และ การลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ - ที่ใช้ในกระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน (เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้าน การบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่า วัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน) - อย่างน้อยร้อยละ 50 ของจำนวนกระบวนการทั้งหมด	- วิเคราะห์กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนให้ ครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ ของหน่วยงาน (ใช้ผลการวิเคราะห์จาก ประเด็นที่ 6.1 ระดับพื้นฐาน) - วิเคราะห์ต้นทุนเพื่อใช้ในการ ติดตามและควบคุม กระบวนการตามประเด็นการ พิจารณาให้ครบถ้วน	เอกสาร/หลักฐานการ วิเคราะห์
เป้าหมายมาตรฐาน	- เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม ทุกกระบวนการ	- ทุกกระบวนการ		
เป้าหมายขั้นสูง	นำผลการวิเคราะห์ มากำหนด แผนและเป้าหมายในการลด ต้นทุนเพิ่มผลิตภาพของ กระบวนการหลัก และกระบวนการ สนับสนุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว	นำผลการวิเคราะห์ มา - กำหนดแผนและเป้าหมาย ในการลดต้นทุน/เพิ่มผลิต ภาพของ - กระบวนการหลัก และ กระบวนการสนับสนุน - ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	- กำหนดแผนและเป้าหมาย ในการลดต้นทุน/เพิ่มผลิต ภาพทั้งระยะสั้นและระยะยาว ของทุกกระบวนการ - เสนอผู้บริหารให้ความ เห็นชอบเพื่อนำไปดำเนินการ	- แผนและเป้าหมายในการ ลดต้นทุน/เพิ่มผลิตภาพ - บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ

แนวทางการประเมิน

หมวด 6 : ประเด็นที่ 6.3 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	หน่วยงานมีการกำหนดนโยบาย มาตรการในการลดต้นทุน	มีการกำหนด - นโยบายในการลดต้นทุน - มาตรการในการลดต้นทุน	1.นำผลการดำเนินการจากประเด็นที่ 6.3 ระดับพื้นฐาน มาจัดทำ นโยบายและมาตรการในการลด ต้นทุนของกระบวนการของ หน่วยงาน 2.เสนอผู้บริหารประกาศใช้นโยบาย	- นโยบายและมาตรการ ในการลดต้นทุนฯ - หลักฐานการ ประกาศใช้/ให้นโยบาย และการมอบหมายให้ ปฏิบัติของผู้บริหาร
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัย และการแบ่งปันทรัพยากรใน การทำงานร่วมกัน	1.มีการ - ลดต้นทุน- - เพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน 2.จากการ - ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย - การแบ่งปันทรัพยากรในการ ทำงานร่วมกัน	1.ดำเนินการควบคู่กับเป้าหมาย ขั้นต้น โดยในมาตรการลดต้นทุน อาจกำหนดแนวทางการนำ เทคโนโลยีมาใช้ และแนวทางใน การแบ่งปันทรัพยากรในการทำงาน ร่วมกัน เพื่อลดต้นทุนและเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน 2.ดำเนินการมาตรการ/แนวทางฯ	- หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการใช้เทคโนโลยี การแบ่งปันทรัพยากรฯ ในการดำเนินการตาม มาตรการ/แนวทางฯ
เป้าหมายขั้นสูง	- มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานจากการ ใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปัน ทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน - มีการปรับปรุงแนวทางวิธีการในการ ลดต้นทุนที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	- มีการติดตามทบทวนผลการ ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน - มีการปรับปรุง แนวทาง วิธีการในการลดต้นทุนที่มี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	1.ติดตามผลการดำเนินการตาม นโยบายและมาตรการ/แนวทาง ในการลดต้นทุน 2.สรุปผลการดำเนินการพร้อม ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนา 3.เสนอผู้บริหาร 4.ปรับปรุงแนวทางฯ	- สรุปผลการดำเนินการ - บันทึกเสนอผู้บริหาร - หลักฐานการปรับปรุง ฯลฯ

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ
ประเด็น 6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบ
ต่อยุทธศาสตร์ชาติ**

แนวทางการประเมิน

หมวด 6 : ประเด็นที่ 6.4 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสามารถในการติดตามควบคุมประสิทธิภาพของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน

ระดับ ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุม กระบวนการ (Leading Indicator) ทุกกระบวนการ	มีการกำหนด - ตัวชี้วัดในการติดตามควบคุม กระบวนการ (Leading Indicator) - ทุกกระบวนการ	ใช้ข้อมูลการดำเนินการร่วมกับ ประเด็นที่ 6.1 ระดับพื้นฐานและระดับก้าวหน้า และประเด็นที่ 6.2 ระดับพื้นฐาน (เช่น ตารางวิเคราะห์กระบวนการ 9 ตาราง)	เอกสารหลักฐาน/ตารางการวิเคราะห์กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงาน (ตารางที่ 6 - ตัวชี้วัดภายในกระบวนการ)
เป้าหมายมาตรฐาน	หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของ กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อ ยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ	มีการกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึง - ความสำเร็จของกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ - ส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	ดำเนินการร่วมกับเป้าหมายขั้นต้น เช่น ตารางวิเคราะห์กระบวนการ 9 ตาราง ในตารางที่ 6 จะกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการ โดยตัวชี้วัดที่กำหนดต้องสะท้อนการวัดประสิทธิภาพประสิทธิผล และส่งผลต่อยุทธศาสตร์ของ สป.	เอกสารหลักฐาน/ตารางการวิเคราะห์กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงาน (ตารางที่ 6 - ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของ กระบวนการ) ที่เป็นไปตาม ประเด็นพิจารณา
เป้าหมายขั้นสูง	มีการติดตาม ควบคุม กระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน โดยใช้ ข้อมูลและตัวชี้วัดของ กระบวนการในมิติต่าง ๆ เพื่อให้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	มีการติดตาม ควบคุม - กระบวนการหลัก - กระบวนการสนับสนุน โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของ กระบวนการในมิติต่าง ๆ	- กำหนดแนวทางติดตาม ควบคุม กระบวนการ - ดำเนินการติดตาม - สรุปผลฯ เสนอผู้บริหาร	- เอกสารหลักฐาน/ตารางการวิเคราะห์กระบวนการของ หน่วยงาน (ตารางที่ 7 - ระบบ การประเมินผลตัวชี้วัดใน กระบวนการ) - หลักฐานการติดตาม ควบคุม - สรุป/บันทึกเสนอผู้บริหาร ฯลฯ

แนวทางการประเมิน

หมวด 6 : ประเด็นที่ 6.4 : ระดับก้าวหน้า (Advance) ความสำเร็จในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิภาพของหน่วยงาน

ระดับค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นพิจารณา	วิธีดำเนินการ	หลักฐานเชิงประจักษ์
เป้าหมายขั้นต้น	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงรับและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) - ทั้งเชิงรับ - และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	1.วิเคราะห์ความเสี่ยงในการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (ตัวชี้วัดภายในกระบวนการ) 2.กำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยงที่มีทั้งลักษณะเชิงรับ และเชิงรุกอย่างเหมาะสมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลฯ	- เอกสาร/หลักฐานการวิเคราะห์ - แนวทางจัดการความเสี่ยงฯ ตามประเด็นพิจารณา - บันทึกเสนอผู้บริหาร/การมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ฯลฯ
เป้าหมายมาตรฐาน	มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับ - ภัยพิบัติ - และภาวะฉุกเฉิน	- วิเคราะห์ประเด็นภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจกระทบต่อกระบวนการปฏิบัติงาน ความรุนแรง และผลกระทบ - จัดทำแนวทาง/แผนรองรับฯ	- หลักฐานการวิเคราะห์ - แนวทาง/แผนรองรับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจกระทบต่อกระบวนการฯ หรือ BCP
เป้าหมายขั้นสูง	มีการสื่อสารเพื่อให้บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย หากเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	มีการสื่อสารเพื่อให้ - บุคลากร - ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เตรียมตัวล่วงหน้า - เพื่อลดความเสียหาย - หากเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	- นำผลการดำเนินการตามเป้าหมายมาตรฐานเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ - สื่อสาร/แจ้งเวียนให้บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบ - เตรียมการ/ซักซ้อมการดำเนินการตามแนวทาง/แผนรองรับฯ อย่างสม่ำเสมอ	- บันทึกเสนอผู้บริหาร - หนังสือแจ้งเวียน/หลักฐานการสื่อสารที่แสดงการรับรู้รับทราบของบุคลากร C&S - หลักฐานการเตรียมการ/ซักซ้อมการดำเนินการ ฯลฯ