**แบบฟอร์มที่ 3**

**แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง**

การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 เป็นการประเมินความเป็นระบบราชการ 4.0 ของหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้ทราบว่าตนเองอยู่ในระดับใด มีจุดเด่น หรือควรปรับปรุง พัฒนาในเรื่องใด ดังนั้น หน่วยงาน  
ควรประเมินสถานะของตนเอง**ตามความเป็นจริง** เพื่อให้ผลการประเมินสะท้อนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งจะทำให้หน่วยงานได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการที่แท้จริงของหน่วยงานในการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประกอบด้วย 6 หมวด หมวดละ 4 ประเด็น ประเด็นละ 2-3 ข้อย่อย ในแต่ละข้อย่อย (เช่น 1.1.1, 1.1.2…) ให้หน่วยงานประเมินข้อย่อยที่ตรงกับการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง (เลือก 1 ตัวเลือก ว่าข้อย่อยนั้น ยังไม่ได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าว หรือ อยู่ในระหว่างดำเนินการ)

* กรณีข้อย่อยใดยังไม่ได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวในแต่ละข้อย่อย ไม่ต้องเขียนอธิบายในข้อย่อยนั้น
* กรณีข้อย่อยใดอยู่ในระหว่างดำเนินการ จะต้องตอบคำถามในข้อย่อยนั้น (ไม่เกิน 3,000 อักขระ หรือตามที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มนี้) โดยยกตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ/เกี่ยวข้องกับพันธกิจหลัก หรืออธิบายโดยสรุปเฉพาะ  
  สิ่งที่เป็นสาระสำคัญสะท้อนคุณค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน (เป็นผลงานของปีที่ประเมิน ในกรณีเป็น  
  การดำเนินการต่อเนื่องให้ระบุว่าพัฒนาดีขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างไร)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| หมวด 1 การนำองค์การ | | |
| 1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน | | |
| □ | 1.1.1 | ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการขับเคลื่อนองค์การ เพื่อสร้างขีดความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ (ด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม/อื่น ๆ) อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น อย่างน้อย 2 ด้าน)  ……………(3,000 อักขระ/ด้าน)………………… |
| □ | 1.1.2 | ในการนำองค์การของผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของหน่วยงานตามพันธกิจหลัก ทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุตัวอย่างและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 1.1.3 | ผู้บริหารมีการนำองค์การอย่างไรในการสร้างวัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมที่ตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส | | |
| □ | 1.2.1 | มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และลดความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริตคอรัปชั่นอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ กรณีที่มีการเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ กรุณาแนบลิ้งก์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง)  (มีเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการกำกับติดตามตรวจสอบเชิงรุก และรายงานต่อสาธารณะ 200 คะแนน มีผลลัพธ์ 200 คะแนน)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 1.2.2 | หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุแนวทางปฏิบัติที่นำมาใช้เป็นต้นแบบ)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก | | |
| □ | 1.3.1 | มีการพัฒนากลไก/แนวทางที่เอื้อให้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนร่วม ในการทำงานอย่างไร (ระบุแนวทางการดำเนินการของแต่ละกลุ่มเครือข่าย)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 1.3.2 | มีแนวทางการสื่อสาร/สร้างสภาพแวดล้อมอย่างไรที่กระตุ้นให้บุคลากรและเครือข่ายมีส่วนร่วม  มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้เกิดการทำงานอย่างมีสัมฤทธิ์ผล (อธิบายพร้อมยกตัวอย่าง)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 1.3.3 | ผลสำเร็จจากการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร คืออะไร (อธิบายพร้อมระบุเครือข่ายภายนอกที่ร่วมดำเนินการ ต้องการผลลัพธ์อะไร นโยบายที่เกิดขึ้น ที่คิดขึ้นมาใหม่ แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีต่อผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลจากความร่วมมือที่สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศ)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว | | |
| □ | 1.4.1 | มีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องอย่างไร  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 1.4.2 | มีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์ โดยใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัยในการติดตามและรายงานผลกระทบอย่างไร (ระบุเทคโนโลยีที่ใช้ และตัวอย่างการดำเนินการ) และใช้เครือข่ายใดในการเฝ้าระวังผลกระทบอย่างไร (ระบุเครือข่าย เรื่องที่เฝ้าระวัง และแนวทางการดำเนินการ)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 1.4.3 | มีการวิเคราะห์ คาดการณ์และติดตามผลกระทบของการดำเนินงานของหน่วยงานที่ส่งผลต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมอย่างไร (ตอบอย่างน้อย 2 ด้าน พร้อมทั้งระบุผลกระทบที่คาดการณ์ มาตรการจัดการ และผลการติดตาม)  ……………(3,000 อักขระ/ด้าน)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ | | |
| 2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน | | |
|  | 2.1.1 | แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความท้าทายรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างไร (อธิบายกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายที่ครอบคลุมในแต่ละประเด็น ไม่น้อยกว่า 4 ประเด็น ดังนี้) (ประเด็นละ 100 คะแนน รวมคะแนนเต็ม 400 คะแนน) |
|  |  | **□** (1) การเปลี่ยนแปลงในอนาคต …….………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (2) ความต้องการของประชาชน ………… (3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (3) เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง …………….…(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (4) สิ่งแวดล้อม ………………………………..…(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (5) อื่น ๆ ……………………………………………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 2.1.2 | มียุทธศาสตร์ และแผนงานที่สะท้อนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นองค์การดิจิทัลเป็นอย่างไร (อธิบายพร้อมยกตัวอย่าง) …………………….……(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 2.1.3 | แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานสามารถเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ เป็นอย่างไร (อธิบายกลยุทธ์ที่ตอบสนองการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ พร้อมยกตัวอย่าง) ……………………………..………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ | | |
| □ | 2.2.1 | มีการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับองค์กรและตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญอย่างไร (อธิบายพร้อมยกตัวอย่างเป้าหมายและตัวชี้วัดระยะสั้น (1 ปี) และระยะยาว (1-5 ปี)  ที่สำคัญระดับองค์กร) …………………………………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 2.2.2 | การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงผลกระทบของเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ผลกระทบ กระทบต่อยุทธศาสตร์ด้านใด และตัวชี้วัด)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 2.2.3 | มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์/ผลกระทบเชิงนโยบายที่จะกระทบต่อผลของเป้าหมายตามข้อ 2.2.2 และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุ  (1) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (2) แผนงาน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง (3) ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม (4) แผนงาน/แนวทางที่รองรับผลกระทบ)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน | | |
|  | 2.3.1 | แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชนอย่างไร  (อธิบายและยกตัวอย่างวิธีการให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ประเด็นละ 1 ผลงาน ดังนี้) (ประเด็นละ 100 คะแนน/ผลงาน และเพิ่ม 100 คะแนน หากมีการพัฒนาต่อยอดจากปีที่ผ่านมาและมีการใช้ประโยชน์จากใน 3 ประเด็นดังกล่าว (ประเด็นใดก็ได้)) |
|  |  | **□** (1) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (2) การปรับปรุงกระบวนการ ลดการทำซ้ำและความผิดพลาด  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (3) การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  | 2.3.2 | แผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์อย่างไร  (อธิบายและยกตัวอย่างยุทธศาสตร์สำคัญในแผนฯ ที่จะขับเคลื่อน โดยให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้) (ประเด็นละ 200 คะแนน ยกเว้น ประเด็นที่ (3) 100 คะแนน) |
|  |  | **□** (1) บูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (2) รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (3) การใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล | | |
|  | 2.4.1 | หน่วยงานมีการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน  เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างไร (อธิบายพร้อมยกตัวอย่างให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้)  (ประเด็นละ 100 คะแนน) |
|  |  | **□** (1) การคาดการณ์ที่นำไปสู่การทบทวนแผน ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (2) จากการทบทวนมีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเรื่องอะไร .….…(3,000 อักขระ)…..… |
|  |  | **□** (3) มีการปรับแผนอย่างไร ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง .….…(3,000 อักขระ)…..… |
|  | 2.4.2 | มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์/แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการอย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้) (ประเด็นละ 100 คะแนน ยกเว้นประเด็นข้อ (1) 200 คะแนน) |
|  |  | **□** (1) ระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้น และระยะยาว  ที่สามารถคาดการณ์ผลการดำเนินงานและใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างทันกาล  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (2) ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ต่อสาธารณะผ่านการใช้เทคโนโลยี ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (3) ระบบรายงานต่อสาธารณะในเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่ต้องร้องขอ  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  | 2.4.3 | หน่วยงานมีแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุกที่เกิดจากการนำผลการวิเคราะห์ คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบาย เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง (Big Impact) อย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้) (ประเด็นละ 200 คะแนน ยกเว้นประเด็นที่ (1) 100 คะแนน) |
|  |  | **□** (1) สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (Key change) ภายนอกที่เกิดขึ้น/คาดว่าจะเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อแผนเชิงยุทธศาสตร์  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (2) การเตรียมความพร้อมเพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ตามที่ระบุไว้ในประเด็นที่ (1) ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** 3) แผนการจัดการเชิงรุกเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาหรือผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | | |
| 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง | | |
| □ | 3.1.1 | มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลง ที่จะเกิดขึ้นอย่างไร และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต เป็นอย่างไร ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 3.1.2 | มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา รวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ | | |
| □ | 3.2.1 | มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  มาวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก เช่น การปรับรูปแบบบริการ และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป็นต้น อย่างไร อธิบายผลการประเมินว่านำไปสู่การแก้ปัญหาอะไร กรณีมีเฉพาะวิธีแก้ปัญหาเป็นเชิงรับ 100 คะแนน กรณีมีวิธีแก้ปัญหาเป็นเชิงรุก 400 คะแนน  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 3.2.2 | มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่น ๆ มาใช้ เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีผลกระทบสูงอย่างไร (อธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงกับการปรับแผนแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่มีผลกระทบสูง) ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ | | |
| □ | 3.3.1 | มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ภาพรวม อย่างไร ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 3.3.2 | มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้เฉพาะกลุ่ม อย่างไร ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 3.3.3 | มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะบุคคล อย่างไร ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ | | |
|  | 3.4.1 | มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างเชิงรุก รวดเร็ว ทันกาล\* เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน และเกิดความพึงพอใจ อย่างไร (อธิบายครอบคลุม 2 ประเด็น ดังนี้) (ประเด็นละ 200 คะแนน) |
|  |  | **□** (1) มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน (อย่างน้อยประกอบด้วย ช่องทาง ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาตามลักษณะความสำคัญของข้อร้องเรียน) ทั้งกรณีปกติและกรณีเร่งด่วนก่อนที่จะเกิดความสูญเสียและความเสียหาย ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (2) ยกตัวอย่างกรณีมีข้อร้องเรียนให้เห็นระบบการจัดการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้มีการแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ทันกาล ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 3.4.2 | มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน และวิเคราะห์หาทางแก้ไข เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียน ที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ ตอบสนองข้อร้องเรียน อย่างไร (อธิบายโดยระบุข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ แนวทางในการแก้ไข) ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 3.4.3 | มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล  จนก่อให้เกิดความเชื่อมั่น/ความผูกพันของผู้รับบริการต่อหน่วยงานอย่างไร (อธิบายตัวอย่าง ที่สะท้อนให้เห็นความผูกพันของผู้รับบริการที่เกิดจากการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการจัดการและสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน) ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ | | |
| 4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ | | |
|  | 4.1.1 | มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุสารสนเทศดังกล่าวในแต่ละประเด็น ดังนี้) (ประเด็นละ 100 คะแนน ยกเว้นประเด็น (1) 200 คะแนน โดยต้องมีตัวอย่างสารสนเทศอะไร และนำมาใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างไร) |
|  |  | **□** (1) ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ……………………..(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (3) การสร้างการรับรู้ต่อประชาชน ………….………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 4.1.2 | การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ อย่างไร  (1) มีความน่าเชื่อถือ (อธิบายการจัดการเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ)  (2) มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย (ระบุเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือแนบลิ้งก์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรง)  (3) สะดวกต่อผู้ใช้งาน (อธิบายและยกตัวอย่างแนวทางการจัดการเพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน และผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อมูลเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 4.1.3 | ข้อมูลสารสนเทศถูกนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายเพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ เป็นอย่างไร  (ระบุข้อมูลสารสนเทศ ลิงก์ที่เผยแพร่ข้อมูล และอธิบายพร้อมยกตัวอย่างโดยตัวอย่างต้องไม่ซ้ำกับข้อ 2.4.2 (3))  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา | | |
| □ | 4.2.1 | หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อนำไปใช้ค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ปัญหา เชิงนโยบายอย่างไร (อธิบายปัญหา ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ และการแก้ไขปัญหาเชิงนโยบาย)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 4.2.2 | หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์  เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ สนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับอย่างไร (ระบุเทคโนโลยีที่นำมาใช้ พร้อมยกตัวอย่างสถานการณ์และผลลัพธ์)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 4.2.3 | มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญอย่างไร  (อธิบายพร้อมระบุข้อมูลที่ใช้เปรียบเทียบ และคู่เทียบ การใช้ประโยชน์ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจระดับยุทธศาสตร์ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการเปรียบเทียบ เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม | | |
| □ | 4.3.1 | หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์ความรู้) อย่างไร (อธิบายกระบวนการในการจัดการความรู้ในองค์การ) ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 4.3.2 | หน่วยงานมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหาอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุตัวอย่างองค์ความรู้ที่เชื่อมโยง และการนำไปใช้ประโยชน์)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 4.3.3 | หน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ที่ได้จากภายนอกไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/มาตรฐานใหม่ได้อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุองค์ความรู้ที่นำไปใช้ แนวทางการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหา และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)/มาตรฐานใหม่ที่เกิดขึ้น) ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล | | |
| □ | 4.4.1 | หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานสำคัญ  ใช้ในการตัดสินใจ และใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิผล (อธิบายพร้อมระบุเทคโนโลยีดิจิทัล ที่นำมาใช้ อย่างน้อย 2 ประเด็น เช่น  (1) การลดต้นทุน  (2) การติดตามการทำงานอย่างรวดเร็ว  (3) การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ  (4) การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูลระหว่าง/ข้ามหน่วยงาน อย่างไร (กรณีประเด็นข้อ (4)  ให้อธิบายพร้อมระบุ กระบวนงาน ข้อมูล และระบบงานที่ดำเนินการเชื่อมโยง)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 4.4.2 | แผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ เป็นอย่างไร (ให้อธิบายสรุปสาระสำคัญของแผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ พอสังเขป)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 4.4.3 | หน่วยงานมีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีการจัดการข้อมูลสารสนเทศตามมาตรฐานกำกับข้อมูล เพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นอย่างไร (อธิบายพร้อมยกตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้ง 3 ประเด็น  (1) แผนรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน  (2) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ตามแผนรองรับฯ และ  (3) ตัววัดความสำเร็จของรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลง)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร | | |
| 5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ | | |
|  | 5.1.1 | มีการวางแผนกำลังคน และมีการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอย่างไร  (อธิบายครอบคลุมประเด็น ดังนี้) (ประเด็นละ 100 คะแนน ยกเว้นประเด็นที่ (3) 200 คะแนน) |
|  |  | **□** (1) การเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (2) การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร (ระบุภารกิจพร้อมขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองภารกิจ อย่างน้อย 2 ภารกิจ)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (3) การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า และรองรับการเปลี่ยนแปลง ทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  | 5.1.2 | มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีนโยบายการส่งเสริมเป็นอย่างไร ครอบคลุม 2 ประเด็น ดังนี้ (ประเด็นละ 250 คะแนน) |
|  |  | **□** (1) แนวทางที่เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (2) แนวทางส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง (high performer)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  | 5.1.3 | มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจรองรับความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลง เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุมประเด็น ดังนี้) (ประเด็นละ 200 คะแนน) |
|  |  | **□** (1) วิธีการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (2) ผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่เกิดจากวิธีการกระตุ้นตามข้อ (1)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์ | | |
| □ | 5.2.1 | มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนักที่มีสมรรถนะสูงร่วมกัน เพื่อผลสำเร็จของงาน ที่สนับสนุนพันธกิจหลักอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุรูปแบบของทีมงาน/องค์ประกอบของทีม  และผลสำเร็จของงาน) ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  | 5.2.2 | มีการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูง ครอบคลุมใน 2 ระดับ อย่างไร  (อธิบายพร้อมระบุแนวทางคลอบคลุมทุกประเด็น ดังนี้) (ประเด็นข้อ (1) 200 คะแนน ประเด็นข้อ (2.1) และ (2.2) ประเด็นละ 100 คะแนน) |
|  |  | **□** (1) ระดับองค์การ (อธิบายการสร้างสภาพแวดล้อมฯ และสร้างบรรยากาศ พร้อมระบุวิธีการ)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | (2) ระดับบุคลากร (อธิบายพร้อมระบุแนวทางคลอบคลุม 2 ประเด็น)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (2.1) การเอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ |
|  |  | **□** (2.2) การเข้าถึงข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา |
| □ | 5.2.3 | มีการพัฒนาครอบคลุมทุกมิติไปสู่องค์การดิจิทัลอย่างไร (มิติที่ครอบคลุม ได้แก่ บุคลากร ระบบ ข้อมูล กระบวนงาน และเทคโนโลยี) ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร | | |
| □ | 5.3.1 | มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรอย่างไร (อธิบายวิธีการได้มาซึ่งปัจจัย พร้อมระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน) และนำปัจจัยดังกล่าวมาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือและความรับผิดชอบ ได้อย่างไร (อธิบายแนวทางที่นำมาใช้สร้างแรงจูงใจ) ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 5.3.2 | มีการปลูกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุวิธีการ)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 5.3.3 | มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) และสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรมของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม อย่างไร (อธิบายพร้อมระบุให้ครอบคลุมและความสอดคล้องในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้  (1) ปัญหาสำคัญ/ประเด็นสำคัญขององค์การที่ต้องได้รับความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา/เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน  (2) แนวทางการปรับแนวคิด/ กระบวนการในปรับแนวคิด  (3) กลุ่มเป้าหมายบุคลากรในระดับต่าง ๆ  (4) ผลงาน/นวัตกรรมที่เกิดจากการปรับแนวคิดในการสร้างคุณค่าและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร | | |
| □ | 5.4.1 | มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์การ เป็นอย่างไร (อธิบายและยกตัวอย่างให้ครอบคลุม 2 ประเด็น คือ  (1) ยุทธศาสตร์ (หมวด 2) และแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์  (2) สมรรถนะหลักขององค์การ (ที่ระบุใน OP) และแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลักขององค์การ)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  | 5.4.2 | มีการพัฒนาบุคลากร ในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุม 3 ประเด็น อย่างไร (ประเด็นละ 100 คะแนน ยกเว้นประเด็นข้อ (3) 300 คะแนน) ……………(3,000 อักขระ)………………… |
|  |  | **□** (1) ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา |
|  |  | **□** (2) ความรู้และทักษะดิจิทัล พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต |
|  |  | **□** (3) ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย |
| □ | 5.4.3 | มีการพัฒนาผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิกฤตที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อนอย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุมประเด็น (1) กลุ่มผู้นำคือใคร (2) โครงการ/แนวทางการพัฒนาผู้นำในปีปัจจุบัน (3) วัตถุประสงค์ในการพัฒนาสอดคล้องกับการพัฒนาให้เป้นนักคิดฯ (4) ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการพัฒนาผู้นำ)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ | | |
| 6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ | | |
| □ | 6.1.1 | หน่วยงานออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ แบบ end to end Process อย่างไร (อธิบายแนวคิดพร้อมระบุ กระบวนการที่สอดคล้องกับพันธกิจ/หน้าที่หลักที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (ระบุชื่อหน่วยงานในแต่ละกิจกรรม)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 6.1.2 | หน่วยงานมีการติดตามควบคุมกระบวนการที่ระบุไว้ในข้อ 6.1.1 อย่างไร (อธิบายวิธีการพร้อมระบุตัวอย่างที่นำมาใช้ อย่างน้อย 1 ประเด็น คือ (1) เทคโนโลยีดิจิทัล (2) ข้อมูล และเครือข่าย ที่ร่วมมือ)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 6.1.3 | หน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ เป็นอย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุม 3 ประเด็น คือ (1) เทคโนโลยีที่นำมาใช้ (2) กระบวนการที่ถูกยกระดับ  (3) ผลงานที่โดดเด่น)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | |
| 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ | | |
| □ | 6.2.1 | หน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้ในกระบวนการหลัก เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุชื่อกระบวนการหลัก และนวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ และช่วยทำให้กระบวนการนั้นดีขึ้นอย่างไร)  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 6.2.2 | หน่วยงานได้พัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้ในกระบวนการสนับสนุน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุชื่อกระบวนการสนับสนุน และนวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ และช่วยทำให้กระบวนการนั้นดีขึ้นอย่างไร  ……………(3,000 อักขระ)………………… |
| □ | 6.2.3 | หน่วยงานมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุ นวัตกรรม และปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูง)  ……………(3,000 อักขระ)………………… | |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | | |
| 6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน | | | |
| □ | 6.3.1 | หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการอย่างไร (อธิบายแนวคิดในการลดต้นทุน พร้อมระบุกระบวนการหลักที่สำคัญ 2 ลำดับแรก และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลำดับแรก  โดยแต่ละกระบวนการให้อธิบายครอบคลุม 3 ประเด็น คือ (1) ชื่อกระบวนการ (2) ต้นทุนของกระบวนการโดยรวม อธิบายพร้อมระบุตัวเลขโดยประมาณค่าใช้จ่าย (3) เป้าหมาย ในการลดต้นทุนระยะสั้น และระยะยาว)  …………(รวม 6,000 อักขระ แบ่งเป็น กระบวนการหลักที่สำคัญ 2 ลำดับแรก 3,000 อักขระ  และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลำดับแรก 3,000 อักขระ)…………………..………… | |
|  | 6.3.2 | มีการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร ที่สอดคล้องกับข้อ 6.3.1 (อธิบายพร้อมระบุให้ครอบคลุม 4 ประเด็น ดังนี้)  (ประเด็นละ 100 คะแนน ยกเว้นประเด็นที่ (4) 200 คะแนน) | |
|  |  | **□** (1) การกำหนดนโยบาย/มาตรการ ………………………(3,000 อักขระ)…………… | |
|  |  | **□** (2) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล …………………………….……(3,000 อักขระ)…………… | |
|  |  | **□** (3) การแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกันคืออะไร กับหน่วยงานใด โดยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานได้อย่างไร  ……………(3,000 อักขระ)…………… | |
|  |  | **□** (4) นวัตกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อลดต้นทุน และผลการลดต้นทุน  ……………(3,000 อักขระ)…………… | |
| □ | 6.3.3 | หน่วยงานมีการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุให้ครอบคลุม 3 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลเทียบเคียง ทั้งในประเทศ/ต่างประเทศที่นำมาใช้พิจารณาแนวทางในการลดต้นทุน (2) แนวทางการเพิ่ม ขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีในการลดต้นทุน (3) เกิดผลลัพธ์อย่างไร  ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน) ……………(3,000 อักขระ)………………… | |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | | |
| 6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ | | | |
| □ | 6.4.1 | หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัด ดังนี้  (1) ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศในด้านต่าง ๆ คืออะไร (อธิบายพร้อมระบุตัวชี้วัดในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณสุข และด้านอื่น ๆ)  (2) ตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ คืออะไร (อธิบายพร้อมระบุกระบวนการ และตัวชี้วัด)  ……………(3,000 อักขระ)………………… | |
| □ | 6.4.2 | หน่วยงานมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของกระบวนการ โดยมีการจัดการความเสี่ยงของกระบวนการอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุความเสี่ยงและวิธีจัดการความเสี่ยงของกระบวนการ) และมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินเพื่อให้การดำเนินการของหน่วยงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องอย่างไร (อธิบายพร้อมระบุภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน และแนวทางการเตรียมการเพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมรับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าว) ……………(3,000 อักขระ)………………… | |
| □ | 6.4.3 | ผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ เป็นอย่างไร  (อธิบายผลการดำเนินงานสำคัญที่บรรลุเป้าหมาย หรือส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยสรุป พร้อมระบุยุทธศาสตร์ชาติสำคัญที่เกี่ยวข้อง  ……………(3,000 อักขระ)………………… | |
| □ | ยังไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว | | |
| □ | อยู่ในระหว่างดำเนินการ | | |