

ชื่อหน่วยงาน	สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง
ชื่อหน่วยงานเจ้าภาพ	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ชื่อตัวชี้วัด 2.4	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงตามแนวทาง PMQA 2558/ PMQA 4.0
หน่วยงานที่รับการประเมิน	ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย
คำนิยาม	<p>● องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) หมายถึง องค์กรที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลง มีระบบบริหารจัดการที่ดี นำเสนอคุณค่าของกระบวนการทำงาน/ผลงานอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นผลลัพธ์ มีนวัตกรรมและมีผลการดำเนินงานเป็นเลิศ</p> <p>● เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่นๆ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้เกิดความสอดคล้องกันของแผน กระบวนการตัดสินใจ การบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์</p> <p>● การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกรมอนามัยสู่การเป็นองค์กร HPO ตามแนวทาง PMQA และเป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ดังนี้</p> <p>◆ PMQA 7 หมวด ประกอบด้วย</p> <p>หมวด 1 การนำองค์กร : การนำองค์กรของหน่วยงานมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผล กำหนดวิสัยทัศน์และแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรมเพื่อนำไปสู่การบรรลุพันธกิจของกรมและหน่วยงาน ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในหน่วยงาน การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน</p> <p>หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ : หน่วยงานมีกระบวนการวางแผนการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์กรมและยุทธศาสตร์ชาติ ขับเคลื่อนแผนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง</p> <p>หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มวางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้และองค์ความรู้ของหน่วยงานในการแก้ปัญหา มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้</p> <p>หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร : มีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรทันสมัย พัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง</p> <p>หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ : มีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมใน</p>

การปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการให้บริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยี มาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ : กำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการและในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น

◆ เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ได้แก่



1) ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม

2) ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุก มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services)

3) หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการแล้วล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม ประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง


◆ ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 อาศัยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1) การสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน

2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบการ

	<p>ให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ</p> <p>3) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่างๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 เป็นแบบประเมิน Online ที่ให้หน่วยงานประเมินตนเอง โดยให้ประเมินตามความเป็นจริง และนำ GAP ที่ได้ไปใช้ในการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย มาตรการ ประเด็นองค์ความรู้ และแผนการขับเคลื่อน ● แผนการขับเคลื่อน ประกอบด้วย ชื่อกิจกรรม/ขั้นตอน หน่วยงาน เป้าหมาย วันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดการดำเนินงาน ● ขั้นตอนการดำเนินงานตามตัวชี้วัด <ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินตนเอง (Self Assessment) ตามแบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ในระบบ online 2. จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์สถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 3. จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย มาตรการ และประเด็นความรู้ของบุคลากรในหน่วยงาน 4. วางแผนการขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการ และประเด็นความรู้ 5. ดำเนินการตามแผน 6. รายงานผลการดำเนินงาน
วิธีการจัดเก็บข้อมูล	เก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานและรายงานในระบบ DOC
แหล่งข้อมูล	รายงานผลการดำเนินงานในระบบศูนย์ติดตามผลการปฏิบัติงานกรมอนามัย (DOC) และเว็บไซต์ของหน่วยงาน
รายการข้อมูล 1	A = จำนวนกิจกรรมตามแผนการขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการ และการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงานที่ดำเนินการสำเร็จ (ตามรอบเวลา)
รายการข้อมูล 2	B = จำนวนกิจกรรมทั้งหมดที่กำหนดในแผนการขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการ และการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน (ตามรอบเวลา)
สูตรคำนวณ	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานกิจกรรมตามแผน = $(A/B) \times 100$
ระยะเวลาประเมินผล	รอบที่ 1: 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2562–มีนาคม 2563) รอบที่ 2: 6 เดือนหลัง (เมษายน 2563–กันยายน 2563)

เกณฑ์การประเมิน : ใช้ในการประเมินหน่วยงานทั้ง 2 รอบการประเมิน

ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	หลักฐาน												
1	<p>Assessment</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีข้อมูลที่น่ามาใช้เพื่อกำหนด นโยบาย มาตรการ และประเด็นความรู้ - มีความรู้ที่น่ามาใช้เพื่อกำหนด นโยบาย มาตรการ และประเด็นความรู้ - มีการประเมินตนเอง (Self Assessment) ตามแบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ในระบบ online ภายในสิ้นเดือนธันวาคม 2562 ตามลิงค์ <p>http://gg.gg/self_assessmentPMQA4-0</p>  <ul style="list-style-type: none"> - มีรายงานผลการวิเคราะห์ (ไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4) เพื่อใช้ในการกำหนด นโยบาย มาตรการ และประเด็นความรู้ 	1	<ul style="list-style-type: none"> - รายการข้อมูล เช่น การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารภายในหน่วยงาน สารสนเทศ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน การออกแบบกระบวนการทำงาน เป็นต้น (0.2 คะแนน) - รายการความรู้ เช่น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หลักการสร้างการมีส่วนร่วม การทำงานแบบมีอาชีพ เป็นต้น (0.2 คะแนน) - ผลการประเมินตนเอง(Self Assessment)ตามแบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ในระบบ online (0.3 คะแนน) - รายงานผลการวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับข้อมูล ความรู้ และการประเมินตนเอง (Self Assessment) (0.3 คะแนน) 												
2	<p>Advocacy / Intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีข้อเสนอเชิงนโยบาย - มีมาตรการ - มีการกำหนดประเด็นความรู้ให้บุคลากรของหน่วยงาน 	1	<ul style="list-style-type: none"> - มีข้อเสนอเชิงนโยบาย มาตรการ และประเด็นความรู้ ที่สอดคล้องกับข้อมูลและความรู้ (1.0 คะแนน) 												
3	<p>Management & Governance</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีวิธีการขับเคลื่อนนโยบาย - มีวิธีการขับเคลื่อนมาตรการ - มีวิธีการขับเคลื่อนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงานตามประเด็นความรู้ที่กำหนด 	1	<ul style="list-style-type: none"> - มีแผนการขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการ และประเด็นความรู้ (0.2 คะแนน) - มีผลการดำเนินงานตามแผนการขับเคลื่อน (0.3 คะแนน) - มีรายงานการกำกับติดตามตัวชี้วัดประจำเดือน และนำขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป (0.5 คะแนน) 												
4	<p>ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามกิจกรรมที่กำหนดในแผน รอบ 6 เดือน ได้ร้อยละ 80</p> <table border="1" data-bbox="300 1912 831 1993"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>0.</td> <td>0.</td> <td>0.</td> <td>0.</td> <td>1.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>0</td> </tr> </table>	คะแนน	0.	0.	0.	0.	1.		2	4	6	8	0	1	<p>คำนวณคะแนนจากจำนวนกิจกรรมที่ดำเนินงานเทียบกับจำนวนกิจกรรมที่กำหนดตามแผน</p>
คะแนน	0.	0.	0.	0.	1.										
	2	4	6	8	0										

	ร้อยละของกิจกรรมที่ ดำเนินการเทียบกับ กิจกรรมตามแผน	60	65	70	75	80		
คำนวณคะแนนตามสูตรการคำนวณ								
5	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามกิจกรรมที่ กำหนดในแผน รอบ 6 เดือน ได้ร้อยละ 100						1	คำนวณคะแนนจากจำนวนกิจกรรมที่ ดำเนินงานเทียบกับจำนวนกิจกรรมที่ กำหนดตามแผน
	คะแนน	0.	0.	0.	0.	1.		
		2	4	6	8	0		
	ร้อยละของกิจกรรมที่ ดำเนินการเทียบกับ กิจกรรมตามแผน	80	85	90	95	10		
						0		
คำนวณคะแนนตามสูตรการคำนวณ								
คะแนนรวม							5	

เงื่อนไข : (ถ้ามี)

วิธีการประเมินผล	1. ประเมินจากการรายงานผล ในระบบศูนย์ติดตามผลการปฏิบัติงานกรมอนามัย (DOC) 2. ประเมินจากร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามกิจกรรมที่กำหนดในแผน													
เอกสารสนับสนุน	- เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 - เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 - คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0													
รายละเอียด ข้อมูลพื้นฐาน	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Baseline data</th> <th rowspan="2">หน่วยวัด</th> <th colspan="3">ผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.</th> </tr> <tr> <th>2558</th> <th>2559</th> <th>2560</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Baseline data	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.			2558	2559	2560	-	-	-	-	-
Baseline data	หน่วยวัด			ผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.										
		2558	2559	2560										
-	-	-	-	-										
ผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการ/ ผู้ประสานงานตัวชี้วัด	<p>1. นายรัชชัย บุญเกิด ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทรศัพท์ 0 2590 4234 โทรศัพท์มือถือ 08 1251 5881 โทรสาร 0 2591 8187 E-mail: tawatchai.b@anamai.mail.go.th</p> <p>2. นางนัทธ์หทัย ไตรรัตน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ โทรศัพท์ 0 2590 4313 โทรศัพท์มือถือ 08 1864 7699 โทรสาร 0 2591 8187 E-mail: nathathai.t@anamai.mail.go.th</p> <p>3. นางสาวจุฬาลักษณ์ เก่งการช่าง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ โทรศัพท์ 0 2590 4730 โทรศัพท์มือถือ 08 7555 1641 โทรสาร 0 2591 8187 E-mail: chulaluk.k@anamai.mail.go.th</p>													
ผู้รายงานตัวชี้วัดของ หน่วยงานเจ้าภาพ	<p>1. นางนัทธ์หทัย ไตรรัตน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ โทรศัพท์ 0 2590 4313 โทรศัพท์มือถือ 08 1864 7699 โทรสาร 0 2591 8187 E-mail: nathathai.t@anamai.mail.go.th</p> <p>2. นางสาวจุฬาลักษณ์ เก่งการช่าง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ โทรศัพท์ 0 2590 4730 โทรศัพท์มือถือ 08 7555 1641 โทรสาร 0 2591 8187 E-mail: chulaluk.k@anamai.mail.go.th</p>													
ผู้รายงานตัวชี้วัดของ หน่วยงาน	...(ระบุชื่อ – นามสกุล, โทรศัพท์ที่ทำงาน, โทรศัพท์มือถือ, โทรสาร, E-mail, ผู้รายงานตัวชี้วัดของ หน่วยงาน)...													



http://gg.gg/self_assessmentPMQA4-0

แบบฟอร์มสำหรับหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย
ประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง

การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 จะทำให้หน่วยงานทราบว่าตนเองอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือควรปรับปรุง พัฒนาในเรื่องใด ดังนั้น หน่วยงานควรประเมินสถานะของตนเองตามความเป็นจริง เพื่อให้ผลการประเมินสะท้อนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งจะทำให้หน่วยงานของท่านมีข้อมูลประกอบการวางแผนและพัฒนาหน่วยงานสู่ระบบราชการ 4.0 ต่อไป

แบบประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประกอบด้วย 6 หมวด ให้หน่วยงานประเมินโดยตอบคำถามในข้อนั้นๆ ที่ตรงกับการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงและยกตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ/เกี่ยวข้องกับพันธกิจหลัก หรืออธิบายโดยสรุปเฉพาะสิ่งที่เป็นสาระสำคัญสะท้อนคุณค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน

ชื่อ-สกุล ผู้ให้ข้อมูล

E-mail : เบอร์ติดต่อ

ประเด็นการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0	
หมวด 1 การนำองค์การ	
1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน	
1.1.1	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารกำหนดทิศทางองค์การที่รองรับพันธกิจปัจจุบัน และมีการสื่อสารถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง ทันการณ์ <input type="checkbox"/> <u>ยังไม่มี</u> การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ).....
1.1.2	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารกำหนดทิศทาง เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ/ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ทิศทางคือ <input type="checkbox"/> <u>ยังไม่มี</u> การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
1.2 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก	
1.2.1	<input type="checkbox"/> มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เครือข่ายภายนอก (ภาคประชาชน ภาคเอกชน ท้องถิ่น) เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน (ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ) - กลไก/แนวทางดังกล่าว คือ <input type="checkbox"/> <u>ยังไม่มี</u> การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
1.2.2	<input type="checkbox"/> มีกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่าย

	<input type="checkbox"/>	- นวัตกรรมการทำงาน/การให้บริการที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ
	<input type="checkbox"/>	- เครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม คือ
	<input type="checkbox"/>	<u>ยังไม่มี</u> การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		
2.1 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน		
2.1.1	<input type="checkbox"/>	แผนการดำเนินงาน/แผนการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ตอบสนองความต้องการของประชาชน/ผู้รับบริการ และมีช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ
	<input type="checkbox"/>	<u>ยังไม่มี</u> การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
2.1.2	<input type="checkbox"/>	แผนดำเนินงาน/แผนการปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงการลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการ การเพิ่มความเร็ว และสร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ/ประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น
	<input type="checkbox"/>	- ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ ได้แก่
	<input type="checkbox"/>	- การปรับปรุงกระบวนการ ลดการทำซ้ำและความผิดพลาด ได้แก่
	<input type="checkbox"/>	- การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่
	<input type="checkbox"/>	<u>ยังไม่มี</u> การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง		
3.1.1	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวิธีการรับฟังและการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุมระดมความคิดเห็น แบบสอบถาม สัมมนา เป็นต้น และนำมาประมวลผลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	<input type="checkbox"/>	<u>ยังไม่มี</u> การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
3.1.2	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ค้นหา รวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	<input type="checkbox"/>	- เทคโนโลยีที่ใช้ คือ
	<input type="checkbox"/>	<u>ยังไม่มี</u> การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์		
3.2.1	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการทำงาน
	<input type="checkbox"/>	<u>ยังไม่มี</u> การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
3.2.2	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ
	<input type="checkbox"/>	- แนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน / ปัญหาและวิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ
	<input type="checkbox"/>	<u>ยังไม่มี</u> การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ		
3.3.1	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงบริการ และมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก
	<input type="checkbox"/>	<u>ยังไม่มี</u> การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)

3.3.2	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) คือ(ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ)
	<input type="checkbox"/>	ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้		
4.1 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม		
4.1.1	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์ เผยแพร่) อย่างเป็นระบบ เช่น การรวบรวมเป็น คู่มือหรือเอกสาร การจัดทำเป็นฐานข้อมูล การจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อใช้ในการเรียนรู้ และต่อยอดการ พัฒนาของหน่วยงาน
	<input type="checkbox"/>	ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
4.1.2	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีการเชื่อมโยงข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ จากภายนอกหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนา นวัตกรรม/แก้ปัญหา
	<input type="checkbox"/>	- การเชื่อมโยงข้อมูล เช่น - การสร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา คือ
	<input type="checkbox"/>	ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร		
5.1 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ		
5.1.1	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ คือ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ ถูกต้องตามมาตรฐาน และเปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่ม สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร
	<input type="checkbox"/>	ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
5.1.2	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
	<input type="checkbox"/>	ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ		
6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ		
6.1.1	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน รวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผล
	<input type="checkbox"/>	สูงสุด ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
6.1.2	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว
	<input type="checkbox"/>	- เทคโนโลยีที่นำมาใช้ คือ ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ		
6.2.1	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีการบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย การวางแผน การกำหนดผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ มีการติดตามและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อมุ่งเน้นคุณค่าสู่ประชาชน/ ผู้รับบริการ
	<input type="checkbox"/>	ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)
6.2.2	<input type="checkbox"/>	หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ การบริการประชาชน และความสะดวกในการ สื่อสาร เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ขั้นตอนการบริการ และรับรู้ข่าวสาร
	<input type="checkbox"/>	ตลอดจนข้อมูลจากผู้รับบริการ ยังไม่มีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก (ระบุ)

